

**Haute Ecole Pédagogique - BEJUNE**



# Être concierge

---

Formation préscolaire et primaire

**Mémoire de fin d'études de Katia Fernandez**

**Sous la direction de Denis Perrin**

**La Chaux-de-Fonds, mars 2014**

## Résumé

Ce travail de mémoire professionnel se penche sur la place des concierges d'école primaire au sein d'un établissement scolaire, plus particulièrement sur leur identité professionnelle. Quel regard portent-ils sur l'école ? Vivent-ils des tensions avec les différents acteurs de l'institution ? Ont-ils un rôle éducatif à tenir avec les élèves ? Ce mémoire essaie ainsi de relever la place qu'un concierge occupe dans une entité scolaire à travers les propres ressentis de ces professionnels.

Pour comprendre au mieux l'identité des concierges, des observations-découvertes ont donc été effectuées ainsi que des entretiens avec 3 concierges d'écoles. Ces résultats ont été comparés entre eux, mais aussi avec les quelques ouvrages de référence traités dans la problématique. Des questions sont alors apparues peu à peu au fil du travail, grâce aux lectures et grâce à un entretien exploratoire effectué avec un concierge. Les stéréotypes véhiculés sur les concierges sont-ils encore d'actualité ? Quelles difficultés ou facilités engendrent le rôle de concierge ? Quelle est leur identité réelle ? Telles sont les interrogations que ce travail a tenté de décrypter.

## Cinq mots clés

Concierges

Collaborateurs

Identité

Stéréotypes

Education

## Remerciements

Par ces quelques lignes, je souhaite remercier chaleureusement toutes les personnes qui ont contribué à l'élaboration de ce travail. Qu'importe la nature de l'aide qu'ils m'ont apportée, sans eux, ce mémoire ne serait pas celui-ci.

En premier lieu, je remercie particulièrement mon directeur de mémoire, M. Denis Perrin, qui m'a guidée dans la construction de mon travail. Ses idées et ses conseils m'ont été d'une grande aide pour avancer et parvenir à écrire une trame cohérente et pertinente.

Ensuite, je souhaite remercier les quatre concierges dont je tairai le nom, qui m'ont accueilli dans leur travail les bras ouverts, remplis de bonne volonté, qui se sont exprimés avec sincérité et qui ont manifesté une grande générosité et une grande envie de partage pour mon mémoire.

Je désire également dire un grand merci à la personne qui a contribué à la relecture et aux corrections orthographiques de mon travail. Son temps et ses conseils m'ont été d'une aide considérable pour la finalisation.

Merci aussi à mes camarades de classe pour le partage que nous avons vécu ensemble face aux montagnes russes des sentiments. Les discussions, l'aide mutuelle, les conseils et le réconfort ont été importants pour ma motivation.

Pour terminer, je remercie de tout cœur mes parents pour leur soutien, leur compréhension et les yeux attentifs qu'ils ont posés sur moi tout au long de la réalisation de ce travail.

## Table des matières

<b>1</b>	<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>6</b>
1.1	PRESENTATION DE LA THEMATIQUE .....	6
1.2	QUESTIONS DE DEPART .....	7
<b>2</b>	<b>CONTEXTE.....</b>	<b>7</b>
2.1	ETABLISSEMENT SCOLAIRE ; FONCTIONNEMENT ET ORGANISATION.....	7
2.2	QUELLES FORMATIONS POUR DEVENIR CONCIERGE .....	9
2.3	LE MANDAT D'UN CONCIERGE .....	10
<b>3</b>	<b>PROBLEMATIQUE.....</b>	<b>12</b>
3.1	UN CONCIERGE D'ECOLE M'A DIT .....	12
3.1.1	« Voici mon métier » .....	12
3.1.2	« De nos jours, l'école ce n'est plus comme avant. » .....	14
3.1.3	Des souhaits, des envies ?.....	14
3.2	LE CONCIERGE D'ECOLE TEL UN HERISSON ? .....	15
3.2.1	L'individualité .....	16
3.2.2	Le facteur social.....	16
3.3	PREJUGES, STEREOTYPES ET REPRESENTATIONS .....	17
3.3.1	Jouer son personnage .....	17
3.4	QUESTION(S) DE RECHERCHE .....	19
<b>4</b>	<b>METHODOLOGIE POUR REPONDRE A LA QUESTION DE RECHERCHE .....</b>	<b>19</b>
4.1	INTRODUCTION .....	19
4.2	CHOIX DE L'ACTIVITE OBSERVEE .....	20
4.3	INSTRUMENT DE RECHERCHE .....	20
4.3.1	Participant(s).....	20
4.3.2	Elaboration du canevas d'entretien .....	20
4.3.3	Procédure .....	21
<b>5</b>	<b>ANALYSE DES DONNEES.....</b>	<b>21</b>
5.1	EXPLORATION-DECOUVERTE : DE LA STUPEFACTION A LA FIERTE .....	22
5.1.1	De l'intrigue embarrassée au coup de main assuré .....	22
5.1.2	Recherche de compréhension face aux différentes réactions .....	23

5.2	IDENTITE PROPRE DES CONCIERGES .....	24
5.2.1	<i>Choix du métier</i> .....	24
5.2.2	<i>Mandat officiel = réalité sur le terrain?</i> .....	24
5.2.3	<i>Place aux sentiments</i> .....	25
5.2.4	<i>Sortir à tout prix des préjugés</i> .....	26
5.3	ROLE SOCIAL .....	27
5.3.1	<i>Policier, médiateur et concierge ; à chacun son rôle qui lui colle à la peau</i> .....	27
5.3.2	<i>Rapport avec les enseignants</i> .....	30
5.4	ROLE EDUCATIF .....	32
5.4.1	<i>Regard sur l'école</i> .....	32
5.4.2	<i>Sécuriser, rappeler les règles, montrer l'exemple... Eduquer !</i> .....	33
5.5	ANALYSE CONCLUSIVE .....	36
<b>6</b>	<b>CONCLUSION .....</b>	<b>37</b>
6.1	CRITIQUES DU TRAVAIL .....	37
6.1.1	<i>Réflexions sur la problématique et la méthodologie</i> .....	37
6.1.2	<i>Réflexions sur l'analyse des données</i> .....	38
6.2	DECOUVERTES ET PISTES DE REPONSES A LA (AUX) QUESTION(S) DE RECHERCHE .....	39
6.3	UNE SUITE A PREVOIR .....	40
6.4	DES PERSPECTIVES AU VUE DE LA PRATIQUE .....	41
<b>7</b>	<b>SOURCES.....</b>	<b>42</b>
7.1	BIBLIOGRAPHIE.....	42
7.2	FILMOGRAPHIE .....	42
7.3	WEBOGRAPHIE.....	42
<b>8</b>	<b>ANNEXES .....</b>	<b>44</b>
8.1	ANNEXE 1 : CANEVAS D'ENTRETIEN.....	44
8.2	ANNEXE 2 : CANEVAS D'OBSERVATION .....	45
8.3	ANNEXE 3 : TRANSCRIPTION DES ENTRETIENS.....	46
8.3.1	<i>Transcription de l'entretien du 13.01.2014 : Concierge A (CoA)</i> .....	46
8.3.2	<i>Transcription de l'entretien du 13.01.2014 : Concierge B (CoB)</i> .....	53
8.3.3	<i>Transcription de l'entretien du 22.01.2014 : Concierge C (CoC)</i> .....	62

# 1 Introduction

## 1.1 *Présentation de la thématique*

« Tu dois travailler à l'école si tu ne veux pas devenir vendeur ou concierge ! »

Qui n'a jamais entendu cette menace au moins une fois dans le courant de sa vie ? On se rappelle très bien l'avoir entendue sortir de la bouche de ses parents ou même de son enseignante lorsqu'on faisait des bêtises ou que l'on était un peu turbulent. On sait pourtant tous que cette affirmation est dévalorisante à l'égard des personnes qui exercent ces métiers.

Les moqueries sont faciles lorsqu'il s'agit de parler des autres. On estime rapidement que tous ceux qui effectuent une formation inférieure à la nôtre sont fainéants, voire moins intelligents. Les professions sont vite fichées et hiérarchisées. Les vendeuses sont juste jolies, elles ne savent que "biper" des produits. Les concierges sont tous des étrangers bons à laver les sols et ce sont de vrais fouineurs. Admettons-le, les stéréotypes sont inévitables à l'homme, quel que soit son statut social ou sa profession. Ces préjugés résonnent singulièrement en moi lors de la rédaction de ce mémoire professionnel. Effectivement, si dans les années passées les étrangers étaient placés dans des immeubles pour s'occuper de l'entretien, il n'en demeure pas moins qu'aujourd'hui, les concierges ont une formation tout aussi importante que les autres à obtenir. Alors si ce métier ne vaut rien et en répugne plus d'un, la question de son rôle interroge : le concierge, celui que tout le monde croise mais que personne ne remarque. Celui qui range, nettoie et passe derrière nous, sans jamais réclamer de merci. C'est celui qui est toujours présent mais qui ne reste jamais dans les souvenirs. Ces clichés sont toujours actuels et certains concierges doivent avoir une perception d'eux-mêmes très négative de par tous les préjugés qu'ils entendent.

A travers ce travail de recherche, il faudrait montrer que sans eux, une école fonctionnerait certainement différemment. Toutes les personnes travaillant dans une entité scolaire ont leur importance, peu importe « l'organisation sociale » de celle-ci, comme la nomme Goffman (1973). L'important est de travailler en totale harmonie avec tous les partenaires de l'école, de faire en sorte que tout s'organise de la meilleure façon possible afin que chacun se sentent le meilleur dans son domaine et qu'une dynamique se crée entre l'ensemble des collaborateurs de l'école.

Pour cibler la problématique, ce mémoire se penche donc sur la question des stéréotypes et des préjugés, tout en cherchant à comprendre le véritable rôle d'un concierge dans une école, en liant sa fonction avec l'interaction entre les différents membres du personnel scolaire.

## **1.2 Questions de départ**

Voici donc mes premières interrogations pour ce travail :

Les concierges, qui sont-ils ? Quelle est leur fonction ? Quelle est leur vision de l'école ? Quel est leur travail au sein d'un établissement scolaire ? Quel est leur rôle éducatif ? Qu'apportent-ils comme force dans une école ? Comment tous les partenaires de l'école fonctionnent-ils ensemble ? Qu'est-ce que cette relation (entre les partenaires) peut apporter comme dynamique dans une école ?

## **2 Contexte**

### **2.1 Etablissement scolaire ; fonctionnement et organisation**

L'école obligatoire est actuellement en pleine transition. Avec l'entrée en vigueur du Plan d'étude romand (PER) et du concordat HarmoS en août 2011, les écoles de toute la Suisse-romande doivent accueillir les enfants dès 4 ans, ce qui signifie que l'école enfantine s'inscrit maintenant dans le cursus scolaire. La scolarité obligatoire passe donc d'une durée de 9 à 11 ans. L'école primaire a ainsi été réunie pour être ensuite divisée en deux : le cycle 1 compte les 4 premières années primaires (de la 1<sup>ère</sup> à la 4<sup>ème</sup> HarmoS) et le cycle 2 réunit les degrés 5 à 8<sup>ème</sup> HarmoS. Cette division s'est faite dans le souci d'une progression des apprentissages à la fin d'un cycle et non plus d'objectif à atteindre à la fin d'une année. « Les compétences fondamentales [...] constituent en quelque sorte le noyau de l'enseignement scolaire. Ce sont les aptitudes, les capacités et les savoirs fondamentaux que les élèves doivent acquérir [...] leur acquisition est essentielle pour la suite du parcours de formation » (CDIP, 2011, p.1). Ces compétences fondamentales définissent alors la totalité des objectifs de formation. La CDIP, à travers son concordat HarmoS, a donc voulu une réunification car « les régions linguistiques de la Suisse présentaient entre elles d'importantes différences culturelles, pédagogiques et dans les programmes scolaires » (CDIP, 2010, p.3).

Une harmonisation des plans d'études et une coordination des moyens d'enseignement ont été instaurées. Ils se baseront dorénavant sur les objectifs nationaux de formation définis par la CDIP. Mais à travers cette harmonisation, l'école n'a pas pour autant changé de fonction. Elle reste une entité qui a pour résultat de transformer un enfant en un adulte qui saura faire face aux problèmes de la vie quotidienne. Elle forme des citoyens capables de réfléchir, de prendre des décisions et de faire des choix sensés. Les connaissances inculquées à travers l'école vont leur servir à savoir faire face et à appréhender le monde qui les entoure sans se faire manipuler, en étant capable d'avoir un libre arbitre. Sa mission est celle d'offrir à tous des chances égales et une intégration dans la société, de les accompagner en les aidant à surmonter les difficultés et en permettant à chacun d'exprimer son potentiel. C'est à ça que l'école voudrait aboutir. Pour fonctionner et enseigner ces valeurs, l'école a

besoin d'être entourée. Alors quel est cet entourage ? Comment expliquer les possibles répercussions de cet entourage sur les élèves ?

Comme l'explique Py (1996) :

L'école a évolué, tant sur le plan économique, technologique, social et culturel. Elle s'inscrit aujourd'hui dans une nouvelle perspective, celle de fonctionner par et avec ses différents acteurs. Son fonctionnement et son organisation sont le résultat d'une réflexion et d'un travail collectif, dont la pédagogie doit être en accord avec ses évolutions. (Py, 1996, cité par Picquenot, Michel-Khayat & Leblond (1996) en préface, p. 11).

Le contenu de cette citation peut tout à fait se retrouver aujourd'hui. L'école ne cesse d'évoluer. Elle vit avec son temps, avec les différentes activités qui gèrent la société, le monde. Elle fonctionne et s'organise à travers l'actualité et les besoins qui se font ressentir, mais l'école ne peut fonctionner toute seule, elle a besoin de se construire à travers un entourage. Ainsi, comme l'indique Py, l'école fonctionne par et avec les acteurs de l'école. Elle parvient uniquement à s'organiser et à fonctionner grâce à une collaboration active avec différents pairs. Elle se façonne et s'accomplit à travers les partenaires qui la constituent.

Ces acteurs sont donc primordiaux pour l'école et par conséquent pour les élèves. Or, on entend souvent dire qu'une école a mauvaise renommée ou au contraire, est bien cotée. D'où proviennent alors ces préjugés ? Comment s'expliquent-ils ? En France, Picquenot et al. (1996) affirment que la localisation d'un établissement n'est pas sans répercussion. Ils en distinguent trois types : le premier est celui situé au centre-ville qui rassemble des élèves d'un milieu socioculturel favorisé et qui est très prisé des enseignants. Le deuxième est situé dans la périphérie. Il accueille des élèves issus d'un milieu modeste, voire très défavorisé. Ici, les professeurs sont jeunes et plus mobiles. Le troisième est l'établissement rural, qui regroupe des élèves variés et des enseignants plus âgés. La plupart du temps, les établissements sont un mélange de ces trois classes d'élèves, mais certaines institutions esquissent parfaitement l'une de ces trois écoles, de façon quasi caricaturale. A travers cela, Picquenot affirme donc que tous les acteurs sont nécessaires pour faire fonctionner cette grande machine. Il semblerait alors que cette recherche faite en France puisse parfaitement se retranscrire dans notre pays, puisque les écoles des centres villes ont une réputation plutôt mauvaise alors qu'une école de campagne reçoit plus d'éloges. Alors si l'on regroupe et qu'on analyse l'affirmation de Picquenot avec celle de Py, il semblerait que quel que soit le type d'établissement qui existe et ses fonctions, il y a une chose qui ne changerait pas, ou peu : le personnel scolaire.

Comme nous l'avons vu ci-dessus, ce sont tous les acteurs qui se retrouvent dans l'institution qui font fonctionner l'établissement et qui lui donnent une unité. Le personnel



qui participe activement à la vie de l'école est d'une grande variété, mais qui est-il ? Il y a les enseignants, les secrétaires, les enseignants spécialisés, le directeur, parfois un sous-directeur, les concierges, le personnel médical, social, les bibliothécaires, le personnel d'orientation, les orthophonistes, les stagiaires, les parents et bien d'autres. A la première lecture de ces différentes professions, une sorte de hiérarchie sociale<sup>1</sup> se crée instinctivement dans notre esprit. Elle se catégorise en fonction des représentations qu'elle symbolise dans la société. Quelques-unes de ces fonctions semblent plus réputées et donc plus importantes alors que les autres sont placées dans un rôle moyen ou quasi insignifiant. Cette hiérarchie sociale s'installe alors naturellement en nous si l'on en croit les représentations que l'on se fait de ces métiers. Goffman (1973) parle de ce phénomène en utilisant le terme « d'organisation sociale ». Il nous présente chaque personne comme un acteur, où chacun joue un rôle précis dans la société et où nos représentations envers autrui ne sont qu'une sorte de mirage.

Alors quelle place occupe nos concierges d'écoles au sein de cette « organisation sociale » ? Qui sont-ils ? Quelle est leur fonction ? Quelle représentation génèrent-ils en nous ?

## **2.2 Quelles formations pour devenir concierge**

Comme l'explique Stébé (2000), le métier de concierge a subi de nombreuses modifications au cours des siècles. En France, depuis 1945, il y a eu une forte diminution de concierges afin de faire des économies. En effet, les propriétaires privés, les offices et les sociétés anonymes d'HLM estimaient que « le coût de l'embauche devenait bien trop onéreux comparé au prix de revient du service [...] réalisé par une entreprise et comparé aussi au prix de la pose de boîtes aux lettres<sup>2</sup>. » Or, ils se sont vite aperçu que cette « logique économique » n'était finalement pas la solution, car les petits travaux d'entretien devenaient trop chers. Digicodes, interphones ou vidéo-surveillance ont donc montré leur limite. Ils se sont ainsi rendu compte que le lien social était important pour les habitants et que « le sentiment d'insécurité serait atténué par leur présence. » (Vaysse, 1992, cité par Stébé, 2000, p. 95).

Au XIX<sup>e</sup> siècle, les concierges n'avaient alors aucune formation et donc aucune reconnaissance professionnelle. Il a fallu attendre près de deux siècles pour qu'ils obtiennent enfin un semblant de gratitude et un titre reconnu. Ainsi, grâce aux diverses associations créées, la profession de concierge a obtenu de la valeur. Il en va de même pour son nom,

---

<sup>1</sup> « Dans une collectivité (société, institution), organisation qui classe les personnes, leurs états, leurs fonctions selon des échelons subordonnés les uns aux autres, chaque échelon correspondant à un degré de pouvoir, de responsabilité, de compétence, de dignité, etc., supérieur à celui de l'échelon immédiatement inférieur. » *Dictionnaire de français : Larousse* (2014).

<sup>2</sup> Auparavant, les concierges s'occupaient de distribuer les lettres à tous les habitants de l'immeuble.

puisque le concierge est appelé aujourd'hui agent(e) d'exploitation. Par définition et selon l'Ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'agent(e) d'exploitation (2006), « ce sont des professionnels de l'entretien général du bâtiment. Ceci passe par le nettoyage intérieur et extérieur des immeubles, en passant par la partie technique du bâtiment qui comprend le sanitaire, l'électricité, le chauffage. » Il ne faut donc pas confondre cette appellation avec celle d'agent(e) de propreté, qui forme des professionnels du nettoyage.

Il semblerait alors que le gardien d'immeuble soit indispensable à notre société, voire même irremplaçable. Est-ce le cas dans une école ? Que fait-il pour devenir et rester essentiel à celle-ci ? A première vue, le concierge d'école ne semble pas indispensable. Son travail paraît simple et peu utile. Mais si le concierge d'immeuble, malgré des tentatives de remplacement, a montré que sa présence était irremplaçable, pourquoi celle du concierge d'école ne le serait-elle pas ? Une telle vision pourrait alors être présentée : sa présence serait précieuse dans le système scolaire, puisque quelle que soit la taille ou l'emplacement de la structure de l'établissement, l'âme d'au moins un concierge est perceptible. Il ne faut pas fermer les yeux, si le concierge était réellement inutile, la société ne prendrait pas de pincettes pour éjecter cette profession du monde du travail.

Le métier de concierge est donc devenu une profession à part entière et reconnue. En effet, bien que l'on puisse pratiquer cette profession sans forcément avoir un papier, si l'on souhaite obtenir le titre d'agent(e) d'exploitation, il faut faire un apprentissage (CFC<sup>3</sup>) d'une durée de trois ans. Pour les adultes, une formation sur une année scolaire et la réussite des examens les autoriseront à obtenir ce titre. Ils doivent cependant justifier de cinq ans d'emploi en Suisse, dont deux ans dans le domaine de la maintenance ou d'entretien d'immeuble. En effectuant deux années supplémentaires d'études, il est également possible d'obtenir un brevet fédéral de concierge. C'est ensuite avec les années d'expériences professionnelles et la réussite d'examens qu'un concierge ayant un brevet fédéral peut obtenir un diplôme de gardien d'immeuble, puis un diplôme de dirigeant(e) en FM<sup>4</sup> afin d'arriver au module commercial. Ce cursus de formation est identique pour les concierges des écoles.

## **2.3 Le mandat d'un concierge**

Nombres de personnes pensent qu'il suffit de savoir faire briller un sol pour devenir concierge. Hors, la formation requise pour atteindre ce titre montre que des études sont nécessaires. Derrière ce métier peu valorisé, il a certes un certain savoir-faire à acquérir, mais aussi et simplement des savoirs. Comme nous l'explique Stébé (2000, p.97), les concierges

---

<sup>3</sup> CFC : Certificat Fédéral de Capacité.

<sup>4</sup> Dirigeant(e) en FM : Dirigeant(e) en Facility Management. Selon Chevalier, F. & Malleret, V. (2001), il n'y a pas de bonne traduction de cette appellation, mais elle « désigne la personne responsable de la conception et de la mise à disposition du personnel d'une entreprise et de tout l'environnement matériel nécessaire à la réalisation des tâches. » (p. 24)

d'immeuble sont chargés de surveiller le bâtiment, d'entretenir les parties communes, de faire des petites réparations ou de faire respecter le règlement de l'immeuble. En est-il alors de même pour le concierge d'école ? L'Ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'agent(e) d'exploitation avec CFC<sup>5</sup> arrête dans ses divers articles de lois des objectifs et exigences :

## **Section 2      Objectifs et exigences**

### **Art. 3              Compétences**

<sup>1</sup> Les objectifs et les exigences de la formation professionnelle initiale sont présentés en termes de compétences aux art. 4 à 6.

<sup>2</sup> Ils s'appliquent à tous les lieux de formation.

### **Art. 4              Compétences professionnelles**

Les compétences professionnelles concernent les connaissances et les aptitudes relatives aux domaines suivants:

- a. nettoyage;
- b. travaux de maintenance et de contrôle;
- c. entretien et réparation de bâtiments;
- d. entretien des espaces verts;
- e. gestion des déchets;
- f. sécurité au travail et organisation d'entreprise.

### **Art. 5              Compétences méthodologiques**

Les compétences méthodologiques concernent les connaissances et les aptitudes relatives aux domaines suivants:

- a. techniques de travail et résolution de problèmes;
- b. approche et action interdisciplinaires axées sur les processus;
- c. stratégies d'apprentissage;
- d. techniques de créativité;
- e. comportement écologique.

### **Art. 6              Compétences sociales et personnelles**

Les compétences sociales et personnelles concernent les connaissances et les aptitudes relatives aux domaines suivants:

- a. autonomie et responsabilité;
- b. apprentissage la vie durant;
- c. aptitude à la communication;
- d. capacité de gérer des conflits;
- e. aptitude au travail en équipe;
- f. civilité;
- g. résistance physique et psychique.

---

<sup>5</sup> L'Ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'agent(e) d'exploitation avec CFC se retrouve dans la webographie dans le site Internet de l'Office Fédéral de la Formation et de la Technique (OFFT). (s.d.) *Cursus de formation Agent(e) d'exploitation-conciergerie*.

Voici donc ce que les textes de lois officiels préconisent comme objectifs principaux pour le métier d'agent d'exploitation en général. Les compétences prescrites pour les concierges des écoles primaires sont tout à fait similaires à celles décrites ci-dessus. En effet, puisque la plupart des concierges des écoles primaires ne sont pas employés par l'établissement scolaire mais par la commune de leur emplacement professionnel, leurs cahiers des charges se ressembleraient beaucoup et les différences seraient minimales. Pourtant, selon le sens commun, il semblerait que dans la majorité des métiers, ce qui est demandé dépasserait largement la définition initiale de la profession. Une question primordiale apparaît alors suite à l'écriture du contexte : en quoi consiste concrètement la fonction d'un concierge d'école primaire ? Quels sont ses rôles ? Quel est son véritable métier ? C'est que je vais tenter de découvrir à travers la problématique et les recherches qui seront effectuées sur le terrain afin d'arriver à une analyse puis de trouver des réponses à mes questions de recherche.

### **3 Problématique**

#### ***3.1 Un concierge d'école m'a dit***

L'entretien exploratoire<sup>6</sup> effectué à ce stade est un élément essentiel pour la structuration et la cohésion de ce travail. Se lancer dans les théories des sociologues ne serait pas d'un grand intérêt si je ne faisais que confronter le point de vue de ces chercheurs entre eux. Aussi, comparer uniquement ce que disent les auteurs avec le sens commun des individus baserait cette recherche sur des fondations scabreuses et peut-être trop hypothétiques. Cet entretien exploratoire servira alors de socle pour avancer dans ce mémoire et parvenir à formuler des postulats plus vraisemblables. Les intentions souhaitées à travers les questions posées dans l'entretien étaient de découvrir le métier d'un concierge d'école, de plonger véritablement dans la réalité de l'ouvrier et non plus dans celle des textes de lois.

##### ***3.1.1 « Voici mon métier »***

La vision du métier de concierge issue de nos représentations est déjà chamboulée lorsqu'elle est comparée avec le mandat officiel, mais elle l'est encore plus lorsque l'on confronte ce mandat à la réalité. Commandes, gestion de l'informatique, surveillance, budget, factures de l'école, demandes des enseignants, gestion des stocks, administration, plaintes, anticipation des imprévus ou encore gestion du personnel,... Voici les quelques énumérations de son travail quotidien. Le concierge interviewé en parle de façon très simple en l'expliquant ainsi ;

---

<sup>6</sup> Canevas de l'entretien : se référer à l'annexe 1, p.44.

L'éventail du travail de concierge est très large, on est obligé d'être multitâches, [...] de se mettre à jour et d'être capable de gérer tous les types de situations, de la plus banale, comme une ampoule cassée, à la plus inattendue, comme un incendie ou une fuite [...] Heureusement qu'il y a les formations continues pour ça, [...] mais surtout que je suis débrouillard...

Alors si l'on se réfère au mandat officiel cité plus haut, il n'est mentionné nulle part l'affectation de toutes ces fonctions. Comment se fait-il qu'il y ait un si grand écart entre le cahier des charges et la réalité du terrain ? C'est en me posant cette question que je comprends maintenant pourquoi le concierge déclarait, sans prétention, « mon rôle est indispensable, je suis là pour tout gérer. Même s'il y avait une sous-traitance, ça marcherait pas, j'en suis sûr... » Aussi, sans pour autant considérer qu'il dispose d'un rôle éducatif, il sait qu'il est une figure d'adulte pour les élèves. Il explique très clairement que sa fonction est de maintenir un cadre sécurisé pour les personnes vivant dans l'établissement, même si l'éducation est du ressort des enseignants. Cependant, il a tout de même reconnu, du bout des lèvres, qu'il faisait la morale aux élèves lorsqu'un acte n'était pas respectueux, tant envers le bâtiment que vers une tierce personne. « Je me dois de faire respecter le règlement scolaire ! » Il définit alors son rôle de protecteur ainsi : « Je suis là pour leur confort... » Ce rapport qu'il entretient avec les enfants est pour lui très plaisant. C'est d'ailleurs cette relation qu'il met en avant lorsque je lui demande ses satisfactions. Il ne parle donc pas de rôle ou de fonction éducative, mais il se considère comme un médiateur pour tous, car il essaie de faire en sorte que tout se passe bien et de trouver des compromis pour que tout le monde soit content. « Si je fais quelque chose c'est pour le bien de tous. Donc je fais quand même un peu de social, mais avec tout le monde. »

A travers cet entretien, le participant a fait ressortir une difficulté qu'il prend cependant avec beaucoup de calme. Il vit son travail très sereinement et dans l'ensemble tout se passe bien pour lui. Hors, en réécoutant plusieurs fois la discussion, on peut percevoir très nettement une gêne sur un sujet particulier : le contact avec les enseignants et les parents.

De toute façon, c'est rare qu'on remarque ce que je fais, ou plutôt qu'on me dise merci. Si je fais une démarche pour le bien de tous, on me répond que c'est pas pédagogique. Mais c'est pas grave, je baisse les bras, je me prends plus la tête.

Suite à sa déclaration, j'ai voulu savoir de quelles démarches il s'agissait en particulier. Il a alors donné un exemple : afin de conserver la chaleur des locaux et ainsi faire des économies d'énergies, le concierge a placé une affiche sur les portes principales qui demandait de bien vouloir fermer les portes lors de la récréation. Suite à cette initiative, il

semblerait que les enseignants se soient plaints et aient alors jugé cette initiative peu pédagogique.

A contrario, lorsque je lui demande comment il arrange ces petites tensions, il parvient à dire ce qui le dérange le plus : si les enseignants ont une réclamation à lui faire ou quelque chose à lui dire, ils le font automatiquement en groupe, par le biais de séances ou de colloques. « C'est regrettable. Mais on met à plat et c'est reparti pour une année... » Plusieurs interrogations surgissent alors en moi : pourquoi et comment le concierge en arrive-t-il à prononcer la phrase « c'est pas grave, je baisse les bras, je me prends plus la tête » ? Pourquoi disait-il souvent « les gens croient que... » ? Ou encore « les gens ne voient pas ce qu'on fait comme travail, on fait toujours en sorte de pas déranger les autres. C'est caché. » ? D'où provient son ressenti ?

### **3.1.2 « De nos jours, l'école ce n'est plus comme avant. »**

De l'avis du concierge interviewé, l'école a beaucoup changé. Il trouve qu'il n'y a plus assez d'éducation, trop de laxisme et plus de limites claires et précises. « J'aime leur faire comprendre, quand c'est nécessaire, qu'avec moi, c'est toujours la même chose, les mêmes règles. » Cependant, il admet qu'il trouve très bénéfique pour les élèves d'avoir des activités variées telles que le sport ou le théâtre et un programme plus riche. Il a pourtant dit clairement ci-dessus qu'il estimait n'avoir aucun rôle éducatif à tenir. Est-ce alors réellement le cas ?

« Dans tous les cas, mon métier est positif ! Mais quand même, heureusement qu'il y a cette fusion entre les écoles ! On revient à des valeurs normales. Ça va réunir, restructurer et remettre les choses en place. » De lui-même, le concierge a dit à de nombreuses reprises qu'il se réjouissait de l'entrée en vigueur de ce nouveau système. Comme il l'a expliqué, le collègue ne disposait auparavant d'aucune direction, ni même d'un secrétariat. Les enseignantes géraient l'administration et instaurent leurs propres règles. Il pressent alors qu'à l'avenir, « les choses vont être mieux gérées. Elles ne feront plus la pluie et le beau temps. Maintenant il y a un règlement et tous devront le suivre. Ça évitera la manipulation, l'anarchie et ça calmera, d'ailleurs ça calme déjà, celles qui occupent tout le terrain et qui se prennent pour des leaders et qui avaient beaucoup d'emprise. »

### **3.1.3 Des souhaits, des envies ?**

« J'aimerais qu'il y ait une meilleure coordination par rapport aux enseignantes. Ne plus pinailler ou s'arrêter sur des détails. » Le participant estime pouvoir leur apporter un plus, mais il aimerait que les institutrices le laissent faire, sans toujours s'intercaler. De plus, comme il le précise à de nombreuses reprises, le concierge est géré par l'administration de la commune et non par le corps enseignant ou même la direction. Il ne fait donc pas partie de l'établissement, mais il doit tout de même s'adapter à la vie scolaire étant donné qu'il s'agit de

son lieu de travail. Il insiste également sur le côté très positif du nouveau système, car les rôles se redistribuent au sein du bâtiment scolaire et les limites sont redéfinies.

En commençant ce travail, je présentais que les concierges voulaient une valorisation de leur travail et un plus grand respect. Suite à cet entretien exploratoire, et si je ne me fie pour l'instant qu'à l'avis de la personne interviewée, il semblerait que cela soit le cas. Ce concierge souhaiterait que son travail soit valorisé, vu et estimé par les enseignants et surtout respecté. « On est présent 24h/24, mais ça, personne ne le remarque non plus [...] Les enseignants me disent bonjour mais de loin, sans plus. Et encore, ça dépend de leur humeur, c'est comme la météo. » Ainsi, si l'on suit cette logique, le concierge aimerait donc être mis en avant et reconnu. Hors, lorsque je lui ai demandé ce qu'il aimerait changer dans son métier, ou plutôt une déclaration à faire, il m'a répondu de façon très vive et directe :

Ce qui devrait changer, c'est de moins s'occuper de ce que le concierge fait. Il y a des enseignantes qui s'occupent plus de mon travail que du leur. Etre tranquille, pénard, autonome. Ne plus juger ce que je fais. Rien ne m'oblige à faire au mieux mon travail. Si je demande rien à la commune, l'école n'a rien. Mais pourtant je le fais. Etre conscient de ça...

Que voulait-il sous-entendre par cette affirmation ? Demandait-il réellement une plus grande reconnaissance, ou simplement de la confiance ?

### **3.2 Le concierge d'école tel un hérisson ?**

L'entretien avec le concierge m'a permis de pouvoir établir clairement des doutes, des incompréhensions et des suppositions à propos de cette recherche. La plupart de ses impressions se sont retrouvées dans le roman de Murielle Barbery « *L'élégance du hérisson* » (2007). L'histoire se déroule dans un immeuble de luxe situé en plein Paris, où la vie quotidienne est animée par les petits tracasseries des propriétaires. Alternativement, deux protagonistes prennent la parole pour exprimer leur ressenti sur le monde qui les entoure : la concierge, Renée, prise par tous pour une vieille femme sotte et aigrie, qui en réalité est intelligente et très lucide et Paloma, une enfant de 12 ans, surdouée, mais consternée par sa famille et la vie. Renée correspond alors parfaitement à l'archétype de la concierge d'immeuble aux yeux des autres, mais Paloma l'a découverte sous son vrai jour : à l'extérieur, elle est entourée de piquants, mais à l'intérieur, elle est pleine de ressources et de finesses, tel un hérisson solitaire.

Paloma et Renée sont donc affligées par la société moderne et individualiste, pour qui la richesse semble être un facteur social de première importance. Ce malaise pourrait alors se traduire par un besoin de solitude, besoin tant désiré par les protagonistes, mais aussi décrit et envié par le concierge interviewé durant l'entretien exploratoire.

### 3.2.1 L'individualité

Dubar (2010) l'explique comme étant un acte qui aujourd'hui ferait partie intégrante de notre société. Etre le meilleur, suivre ses propres intérêts, viser des objectifs personnels pour enfin se rallier à la collectivité, pour montrer son succès, mais sûrement pas son échec. L'homme, à travers son individualisme aurait alors pour finalité de se faire reconnaître comme individu propre, afin de recevoir de la reconnaissance. La profession de concierge d'école aurait pour caractéristique d'être un métier social. Il est sujet à rencontrer beaucoup de personnes et il travaille pour améliorer la qualité de vie d'autrui. Or, si l'on en croit les dires du concierge interviewé et que l'on fait un lien avec Renée, la concierge du roman, les remerciements sont rares et les plaintes sont nombreuses. Selon Stébé (2000), les gardiens d'immeubles « regrettent d'être accaparés trop souvent par les problèmes sociaux et d'avoir ainsi à remplir une fonction qui ne devrait pas, pensent-ils [*les concierges*], leur incomber ».

Serait-ce alors pour cela que, lors de l'entretien, le participant a souhaité avoir plus d'autonomie et de tranquillité dans son travail ? Voudrait-il rentrer dans cet individualisme pour, peut-être, acquérir plus de reconnaissance ou trouver la bonne cachette, telle Renée ? Quelle serait alors la définition concrète du « facteur social » qui semble tenir une place si importante dans ce livre ?

### 3.2.2 Le facteur social

Comme je suis rarement aimable, quoique toujours polie, on ne m'aime pas mais on me tolère tout de même parce que je corresponds si bien à ce que la croyance sociale a aggloméré en paradigme de la concierge d'immeuble que je suis un des multiples rouages qui font tourner la grande illusion universelle selon laquelle la vie a un sens qui peut être aisément déchiffré. (Barbery, 2007, p.15)

Dubar (2010) explique que l'identité professionnelle que l'on possède provient des « formes identitaires » que l'on se crée ou que l'on nous donne. Ainsi, à travers notre statut social dans la profession, soit on se forme sa propre identité personnellement, soit on se voit à travers les « étiquetages » des autres. C'est ce que Dubar appelle les « formes identitaires ». De ce fait, lorsque Renée dit « je corresponds [...] à ce que la croyance sociale a aggloméré en paradigme de la concierge d'immeuble [...] », il semblerait qu'elle se soit formé son identité professionnelle à travers cet « étiquetage » que les autres lui ont donné.

Renée se sent en décalage avec la société dans laquelle elle évolue et cherche à échapper à ses semblables. Possédant une grande culture, elle se cache derrière le cliché de la concierge peu aimable et limitée et s'isole afin de ne pas affronter le regard des autres. Peut-être alors que cette envie de solitude et d'individualité retrouvée chez mon concierge pourrait



s'expliquer par une sorte de "ras-le-bol", une lassitude d'avoir essayé vainement de sortir de la forme identitaire qu'on lui a attribué.

Alors comment sortir et s'imposer face aux normes, face à la catégorisation dans laquelle on se trouve par les autres, ou par soi-même ? Comment fonctionne ce catalogage de personnes ? Comment sont choisis les seuils d'objectifs à atteindre pour entrer dans telle ou telle catégorie ?

### **3.3 *Préjugés, stéréotypes et représentations***

Sans forcément s'en rendre compte, nous avons tous des préjugés et des stéréotypes sur les autres ou sur nous-même. Alors d'où proviennent-ils ? Pourquoi avons-nous ces préjugés ? Comment les expliquer ?

Les stéréotypes et les préjugés reflètent et accompagnent les relations entre les groupes. Ainsi, en fonction des positions hiérarchiques de chacun, des rôles sociaux ou du comportement des individus, une place leur sera attribuée. C'est ce que la théorie des rôles sociaux d'Eagly & Steffen (1984), expliquée par Pierre De Oliveira (s.d) nous montre. Il explique que les personnes ont tendance à attribuer aux autres les caractéristiques qui conviennent à leurs rôles, à leurs places au sein d'un groupe ou d'une société. L'auteur résume la théorie d'Eagly & Steffen en expliquant que « les rôles sociaux déterminent en partie les comportements, c'est-à-dire ce que les individus adoptent comme comportements conformes aux rôles attribués ». Par conséquent, cette théorie pourrait aider à mieux comprendre l'attitude de Renée, la protagoniste du bouquin, ainsi que quelques-unes des exclamations faites par le concierge dans l'entretien exploratoire, tels que « c'est rare qu'on remarque mon travail et qu'on me dise merci », « les gens croient que ... » ou encore « le travail est fait en cachette, on fait toujours en sorte de ne pas déranger les autres ».

Notre place dans la société, la façon dont les autres nous perçoivent se jouerait donc à si peu de chose ? Il suffit de rappeler une scène flagrante du film tiré du roman « l'élégance du hérisson » pour peut-être donner raison à cette question : Renée s'était apprêtée pour son dîner avec monsieur Ozu. Lorsqu'elle croisa une voisine dans le hall, celle-ci ne la reconnut pas et lui parla soudain sans cet air hautain habituel qu'elle utilise lorsqu'elle pense parler à Renée la concierge. Suffit-il alors de se mettre un smoking à la place d'une salopette pour être valorisé ? Pourquoi est-il si difficile de se débarrasser de ces représentations ? Comment se fait-il que chaque individu et la société entière rentrent dans ce jeu ?

#### **3.3.1 Jouer son personnage**

Dans son livre, il est aisé de se rendre compte que Barbery s'insurge contre les comportements stéréotypés et les préjugés. Elle a cependant pris la défense de la partie dite « ouvrière », donc de Renée, en caricaturant les classes bourgeoises, même si le contraire aurait également pu être possible. Elle se met parfaitement dans ce rôle stéréotypé de la

concierge d'immeuble, dans le but de ne pas être démasquée. Cette envie de passer inaperçus et seuls, ressentie par Renée et le concierge interviewé pourrait s'expliquer par la « forme identitaire », expliquée dans le précédent chapitre, tout comme la théorie d'Eagly & Steffen (1984) abordée ci-dessus, mais également par une interprétation de Goffman (1973). En effet, ce besoin constant de se cacher pourrait donc s'expliquer par la métaphore du théâtre de Goffman, où il explique que l'interaction dans notre société est liée à une hiérarchie sociale. Il présente chaque personne comme un acteur, où chacun jouerait un rôle précis dans la société. On pourrait donc comprendre ici que nos représentations envers autrui ne soient en réalité qu'une sorte de mirage, d'illusion.

Comme l'explique Park (s.d) :

Ce n'est probablement pas par un pur hasard historique que le mot "personne", dans son sens premier, signifie masque. C'est plutôt la reconnaissance du fait que tout le monde, toujours et partout, joue un rôle, plus ou moins consciemment. [...] C'est dans ces rôles que nous nous connaissons les uns les autres, et que nous nous connaissons nous-mêmes. (Park, R., s.d, cité par Goffman, E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne. Tome 1 : la présentation de soi*. Paris : Minuit, p.27.)

Ce rôle pourrait alors être celui dont la concierge Renée parle, mais aussi celui que le concierge interviewé a voulu me faire comprendre : ils jouent un rôle contraire à leur réel caractère, un rôle solitaire pour ne pas affronter les préjugés des autres. L'individu se convaincrait donc lui-même, de façon à ce que les personnes qui le côtoient croient en ce personnage. Ce serait un jeu constant entre "l'être" et le "paraître". Goffman explique que lorsqu'un acteur est bon et qu'il interprète son rôle avec sincérité, le public va se laisser emporter par l'illusion, se faire tromper par la réalité. Chacun verrait en autrui un personnage qui est plus ou moins bien interprété. C'est ce que Goffman appelle le « double jeu ». Chacun se fait passer pour quelqu'un d'autre en public en cachant et en détournant la réalité, afin de ne pas montrer son vrai visage, celui que l'on découvre lorsqu'on rentre à la maison. Instinctivement ou volontairement, on dissimule tout ce qui paraît incompatible avec l'image que l'on voudrait renvoyer. Ainsi, sans forcément s'en rendre compte, il semblerait que l'on porte un regard trompé sur le monde et les personnes qui nous entourent. Il paraîtrait alors que ce soit pour cela que chaque individu rentre dans ce jeu.

Ce jeu se retrouve parfaitement chez la concierge Renée. Elle dissimulait qui elle était, tel un hérisson, sous des épines dures et acérées. Comme elle le dit dans le film tiré du roman : « personne ne veut d'une concierge qui a des prétentions. » Elle se met alors dans la peau de la parfaite petite concierge stéréotypée et cette carapace pourrait être un atout pour survivre face aux préjugés. Il semblerait donc que ce soit par peur, par facilité ou par

abandon qu'il soit si difficile de se débarrasser des représentations portées sur nous, ou mises sur autrui.

En tous les cas, la morale de ce bouquin montre que lorsqu'on s'accepte et qu'on accepte d'être entendu et apprécié à notre juste valeur, notre place dans la société ne se rapporterait plus à tous ces jugements. Les recherches faites par Goffman expliqueraient alors pourquoi les représentations autour de ce métier sont si nombreuses : on se cacherait pour être qui l'on est, car on n'est pas toujours compris par ceux qui nous entourent.

### **3.4 Question(s) de recherche**

#### **Quelle est l'identité propre d'un concierge d'école primaire dans le collectif d'une institution scolaire ?**

La question de recherche étant assez globale, des questions sous-jacentes sont nécessaires à la faisabilité de la recherche :

- Quel est son regard sur l'école et en quoi construit-il son identité ?
- Quelles tensions vit-il entre son travail et le travail des autres acteurs de l'école ?
- Dans quelles mesures le concierge a-t-il un rôle à tenir dans l'éducation des élèves ?

L'entretien exploratoire avec le concierge a permis de rentrer véritablement dans le travail et de pouvoir poser clairement des doutes, des incompréhensions et des suppositions tout au long de la problématique. Il serait intéressant de savoir jusqu'à quel point le concierge a un rôle (notamment éducatif) à tenir dans l'établissement scolaire et comment il perçoit son métier. Ainsi, à travers cette question de recherche, l'objectif est de faire apparaître les éventuelles tensions que le concierge peut sentir entre son travail, le travail des autres acteurs de l'école et le possible rôle éducatif qu'il a à tenir. La question permet aussi une ouverture quant aux résultats qui seront obtenus. Le but n'est pas d'arriver à une réponse positive ou négative, mais plutôt d'essayer d'aller à la rencontre des ressentis et de faits réels de plusieurs concierges d'école.

## **4 Méthodologie pour répondre à la question de recherche**

### **4.1 Introduction**

La méthodologie mise en place permettra de mieux comprendre la véritable fonction que peut tenir un concierge dans un établissement scolaire, le thème du mémoire étant le rôle d'un concierge d'école primaire. En plus des entretiens, je souhaite passer quelques heures

avec eux, durant leur temps de travail, dans le but de m'immerger et de pouvoir ainsi comprendre au mieux, lors des entretiens, leurs explications et leurs sentiments.

L'immersion et les entretiens avec les divers concierges devraient alors me donner des renseignements quant à leur conception de l'école et de leurs implications dans celle-ci.

## **4.2 Choix de l'activité observée**

J'ai décidé de suivre durant quelques heures, trois concierges de différentes écoles primaires. L'observation se déroulera dans le milieu de la matinée dans le but de les voir dans leur travail, mais surtout lors de la récréation. Ceci me donnera peut-être l'opportunité d'obtenir plus d'indices quant à leur possible rôle éducatif avec les élèves. Une fois l'immersion terminée, un entretien d'une durée d'environ une heure suivra.

Il s'agit donc d'observer la manière dont les concierges travaillent lorsqu'ils sont dans leur environnement, seuls, puis de les observer lorsqu'ils sont en contacts avec les enfants. L'entretien me donnera toutes les informations nécessaires pour pouvoir comparer les observations prises sur le terrain avec leurs dires, mais aussi avec les impressions et les pensées des autres concierges.

## **4.3 Instrument de recherche**

### **4.3.1 Participant(s)**

Les observations sur le terrain ainsi que les entretiens s'effectueront uniquement avec des concierges d'écoles primaires. Je n'ai pas interrogé ceux des écoles secondaires, car la relation qu'ils peuvent entretenir avec les divers acteurs de l'école n'est pas la même, en particulier le rapport avec les élèves. Aussi, j'ai souhaité mettre de côté les avis des enseignants et des élèves, car les données auraient été trop nombreuses à analyser et à assembler. J'ai donc senti le besoin de mettre en avant le métier de concierge et de prendre ainsi en considération leur ressenti.

### **4.3.2 Elaboration du canevas d'entretien**

Afin de mener un entretien de manière structurée et logique, il est essentiel d'avoir élaboré préalablement un canevas<sup>7</sup> servant de guide et de support tout au long de ce dernier. Les thèmes principaux sont regroupés par questions en suivant une logique progressive, partant de l'impersonnel au plus personnel, afin d'obtenir des informations toujours plus approfondies. Ce guide permet ainsi de structurer l'entrevue, mais est également modifiable au cours de celle-ci, afin de permettre des relances, des hypothèses ou des précisions.

---

<sup>7</sup> Le canevas des entretiens se trouve en annexe 1, p. 44. La transcription des trois entretiens se trouve en annexe 3, p.46.

Il est également nécessaire d'avoir un canevas d'observation<sup>8</sup> qui soit structuré. Celui-ci est organisé avec des thèmes généraux que je souhaite absolument observer, puis avec des thèmes de discussion indispensables et, bien entendu, une place pour la découverte est laissée. Ainsi, le canevas est basé sur l'anticipation sur de points essentiels et sur l'exploration-découverte où l'on se laisse surprendre.

### **4.3.3 Procédure**

L'analyse se fera sous forme de rubriques où plusieurs thèmes vont être mis en évidence suite aux remarques des concierges. Chaque thème sera suivi de sous-thèmes afin de structurer au mieux la procédure. Ces analyses devraient donc me permettre de tisser des liens entre les apports théoriques soulevés dans la problématique, la (les) question(s) de recherche, l'exploration-découverte et les entretiens.

Aussi, il est important de préciser que dans de la réécriture des entretiens, les transcriptions respectent le langage oral des interviewés afin de rester fidèle aux données, mais qu'il n'y a aucun jugement quant à la qualité de leur langage. Enfin, les données personnelles des participants resteront confidentielles et, afin d'alléger l'analyse et de faciliter sa lecture, les différents concierges seront nommés par des abréviations telles que CoA (pour dire concierge A), CoB (pour concierge B), etc.

## **5 Analyse des données**

Les enjeux principaux de ces entretiens et de ces récoltes de données sont variés et se basent sur différents thèmes :

- Découvrir le travail quotidien des concierges
- Placer les concierges dans une posture de réflexion
- Entrer dans la réalité des faits
- Mettre en avant leurs ressentis

Trois entretiens ont été menés :

1. Entretien avec un concierge (10 ans d'expérience) d'une durée de 35 minutes (CoA)
2. Entretiens avec un concierge (19 ans d'expérience) d'une durée de 75 minutes (CoB)
3. Entretiens avec un concierge (8 ans d'expérience) d'une durée de 50 minutes (CoC)

Le canevas d'entretien situé en annexe 1 a été le fil conducteur pour l'ensemble des trois concierges. En fonction de leurs dires et des différents rebondissements possibles, les interviews ont duré plus ou moins longtemps.

---

<sup>8</sup> Le canevas d'observation se trouve en annexe 2, p. 45.

Ainsi, trois entretiens ont été effectués avec trois concierges d'écoles différentes. En plus des entretiens, qui ont duré entre 35 minutes et 75 minutes, une immersion d'environ deux heures dans le quotidien de leur travail a été réalisée afin de vivre concrètement, même si cela n'était que de courte durée, leurs activités habituelles. Ainsi, à partir des explorations-découvertes (canevas en annexe 2) et des retranscriptions des entretiens semi-directifs (annexe 3), il est possible de retirer de nombreuses informations intéressantes et pertinentes en lien avec la question de recherche. Tout d'abord, je mettrai en avant ce que chaque concierge ressent personnellement. Par la suite, je relèverai l'existence de liens entre les différents pairs, comme les enseignants et les élèves, en regardant si les données recueillies répondent aux questions de recherche. Le but ici n'est pas de catégoriser les concierges et de les enfermer dans une rubrique ou dans ce qu'ils ont pu dire, mais de faire ressortir des éléments similaires ou totalement différents entre les trois concierges observés et interviewés qui permettent de mieux saisir leur quotidien et leur identité propre. Pour terminer, je tenterai de cerner et de faire ressortir le rapport que les concierges peuvent entretenir entre leur travail et les tensions qui s'y rejoignent. Toutes ces analyses devraient me permettre de tisser des liens entre le contexte de départ, la problématique soulevée et la (les) question(s) de recherche.

## ***5.1 Exploration-découverte : de la stupéfaction à la fierté***

L'immersion dans le travail des concierges avait pour but d'entrer dans leur quotidien afin d'avoir une vision plus objective et véridique de leur métier. Pour pouvoir entrer dans la procédure de recherche, il était donc nécessaire de se défaire de ce sens commun et sortir de « l'étiquetage professionnel », comme le nomme Dubar (2010). Cette exploration-découverte devait me permettre d'entrer dans la réalité et d'effectuer à ce moment-là, non pas une simple observation, mais bien une observation-participative, où l'autre ne se sent pas jugé. Bien que cette immersion ne m'ait pas donnée de réelles indications quant à la relation entre les concierges et les différents pairs de l'école, elle s'est avérée très riche sur l'état d'esprit et l'identité personnelle et professionnelle des intéressés. C'est avec ces quelques clés qu'il a été possible de rentrer dans l'analyse et de comprendre pourquoi les réactions des concierges variaient telles des montagnes russes lors de cette exploration-découverte. Il est intéressant de comprendre pourquoi ces réactions sont apparues et, finalement, d'analyser d'où provenaient toutes ces réactions face à cette situation.

### **5.1.1 De l'intrigue embarrassée au coup de main assuré**

Le premier contact avec les concierges s'est fait très naturellement et n'a posé aucun problème. Un peu surpris mais très ouverts, ils ont tous accepté très volontiers de donner de leur temps pour ce travail. En revanche, le jour J, bien que très heureux de me revoir, aucun

des trois n'avait réellement compris, ou plutôt cru, que j'allais explorer et découvrir leur quotidien avec eux, non pas uniquement en les observant, mais bien en participant. Tous, à plusieurs reprises, m'ont demandé si je voulais réellement recurer le sol, sortir les poubelles et nettoyer les toilettes avec eux au lieu de les attendre bien au chaud dans une salle. Avec un peu d'appréhension mais un grand sourire, nous sommes partis au travail. Au début, ils s'excusaient d'avoir à me faire exécuter ces tâches. Cela semblait pour eux être une réelle besogne et presque une honte. Puis, petit à petit, ces sentiments se sont transformés, laissant place à de vrais sourires, à de la fierté. Leurs explications n'étaient plus timides et teintées d'un certain malaise, mais bien assurées et engagées. Ils éprouvaient tous un réel plaisir en expliquant leur travail quotidien ; cahier des charges à respecter, tâches à effectuer en fonction des horaires de l'école, commandes à passer, coups de cœur, coups de gueule, etc. Alors comment expliquer ce revirement d'états d'esprits ?

### **5.1.2 Recherche de compréhension face aux différentes réactions**

La théorie d'Eagly & Steffen (1984), expliquée par Pierre De Oliveira (s.d.), parlant des rôles sociaux, entre parfaitement dans la situation vécue lors de l'exploration-découverte menée avec les trois concierges. De Oliveira, en examinant d'où provenaient les stéréotypes et les préjugés, est parvenu à décrire ce phénomène comme étant un façonnage personnel. Les diverses réactions que l'on qualifierait de négatives de par le fait qu'elles dévalorisent leur profession et par conséquent l'estime de soi, proviendraient ainsi de la place qu'ils pensent avoir au sein d'un groupe et donc de la société. Aussi, le fait de m'être présentée face aux concierges comme étant une future enseignante aurait-il pu leur donner, inconsciemment ou non, le sentiment d'avoir une position hiérarchique inférieure à la mienne comme l'explique De Oliveira ? Ce questionnement est très difficile à vérifier et doit par conséquent s'insérer comme étant une variable importante à prendre en compte lors de l'analyse. En revanche, le même phénomène se retrouve dans les recherches de Dubar (2010), puisque le jugement de notre propre personne provient de la vision que les autres posent sur nous. Ainsi, il semblerait que les dires de ces deux chercheurs sur le thème de l'identité professionnelle et personnelle pour l'un et les préjugés et les stéréotypes pour l'autre, seraient totalement vérifiables et confirmés pour la profession d'un concierge d'école primaire.

Alors comment expliquer que cet effarement, que ces sentiments négatifs se soient transformés peu à peu en fierté et assurance ? Si l'on en croit Goffman (1973), tout ceci serait dû à « l'organisation sociale ». Les sentiments de départ éprouvés par le concierge peuvent s'expliquer comme étant la cause d'un sentiment hiérarchique inférieur. Or, le fait que je me sois montrée souriante, gentille et que je n'ai pas rechigné à effectuer les diverses tâches a pu donner confiance au concierge. Inconsciemment, son métier a été valorisé et il a pris ainsi de l'assurance et un sentiment de fierté.

## **5.2 Identité propre des concierges**

Une des questions fondamentales de la question de recherche était de faire ressortir dans les entretiens l'identité propre des concierges, c'est-à-dire leurs impressions, leurs sentiments face à leur travail. La première partie des entretiens devait alors nous faire découvrir leur métier en général : comment ont-ils choisi ce métier ? Comment se sentent-ils ? Quel est leur mandat ? Etc. Une fois les réponses des trois concierges en main, plusieurs parallèles ont pu se tracer et ainsi donner naissance à un recueil de résultats.

### **5.2.1 Choix du métier**

Il est tout d'abord intéressant de savoir pour quelles raisons ces hommes ont choisi de travailler comme concierges dans une école primaire. Leurs parcours de vie sont très différents et ils sont tous passés par de nombreux stades avant d'entrer dans ce métier. Pourtant, leur chemin vers ce poste a été pour les trois issu d'un hasard, d'une opportunité soudaine. Un poste s'est libéré et n'étant pas obligés d'effectuer la formation pour réaliser ce métier, ils ont profité de l'occasion pour améliorer leur qualité de vie. En ce qui concerne le CoA, il travaillait déjà avant dans une école secondaire, mais il désirait être avec des enfants un peu plus jeunes pour qu'ils soient plus « obéissants ». Il a donc profité d'un poste qui se libérait pour changer d'école. Pourtant, avant d'être concierge, il travaillait dans un restaurant comme aide-polyvalent, mais souhaitant travailler plus près de chez lui pour ses enfants, il a trouvé ce poste dans une école et l'a accepté. Le CoB a quant à lui dû changer totalement de voie. Son entreprise ayant fermé et ne voulant pas pointer au chômage, il a pris le premier poste qui s'ouvrait à lui. Comme il l'explique aux lignes 20 à 28, p. 53, ayant lui-même des préjugés sur ce métier, il pensait qu'il devrait uniquement nettoyer et s'occuper des tâches ingrates. Pourtant, il a surtout rencontré des personnes et a ainsi trouvé des relations et un contact social. Il en est un peu de même pour le CoC qui a travaillé pendant 15 ans comme boucher-désosseur. Il avait fait le tour de cette profession et c'est alors un peu par hasard que le poste de concierge dans une école s'est offert à lui. Il a donc sauté sur l'occasion et s'est lancé dans ce travail.

Bien qu'aucun d'entre eux n'ait une formation d'agent d'exploitation ou ne se soit même essayé auparavant dans ce métier, tous ont franchi le pas sans se poser trop de questions. La question du regret se pose donc automatiquement. Se repentent-ils de leur choix ? D'après ces trois entretiens, il semble que non. Tous prennent du plaisir dans leur profession car il y a toujours quelque chose à faire et qu'ils apprécient les échanges sociaux entre les différents partenaires de l'école.

### **5.2.2 Mandat officiel = réalité sur le terrain?**

Comme expliqué dans le cadre théorique au début de ce travail, le métier d'agent d'exploitation ne se réduit pas à des savoir-faire. Le concierge doit également se construire de



vrais savoirs cognitifs. L'Ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'agent(e) d'exploitation citée en page 11, montre bien la diversité des domaines touchés et la quantité d'exigences qui en découlent. Il y a trois grands objectifs : le premier est basé sur les compétences professionnelles, c'est-à-dire tout ce qui touche aux savoir-faire pratiques et manuels. Suivent les compétences méthodologiques qui concernent les aptitudes relatives aux savoirs, tels que la résolution de problèmes, le développement de stratégies, la créativité, etc. Pour terminer, le dernier objectif indique les compétences sociales et personnelles à acquérir. Ceci comprend l'autonomie, la communication, la civilité, ... Pourtant, bien que ces exigences semblent déjà très nombreuses et diversifiées, les trois concierges ont affirmé, lors des entretiens, que leur travail dépassait ce mandat officiel.

En effet, le CoA doit s'occuper de la surveillance de toutes les récréations (l. 113 à 115, p. 49), chose qui ne figure pas dans son mandat. Il en va de même pour le CoB qui explique bien aux lignes 167 à 179, p. 57 qu'il « outrepassa » ce qu'on lui demande de faire. Plus que déborder, il affirme que son pourcentage, il y a encore peu de temps et pendant de longues années, équivalait à 2 postes et demi, soit 250 %. Cela peut sembler complètement fou, mais son planning déborde. Il ne vit que pour son travail et les élèves qu'il considère comme sa deuxième famille. C'est un peu différent pour le CoC. Travaillant dans une grande entité scolaire, 5 concierges sont engagés, ce qui fait que son mandat est automatiquement réduit. Il ne s'occupe ainsi absolument pas de la surveillance et dit d'ailleurs très clairement que cela ne fait pas partie de son mandat, que ce n'est pas « son rôle à lui ». Pourtant, il explique tout de même que s'il tombe nez à nez face à un enfant qui ne respecte pas les règles, il intervient volontiers. Cependant, il appellera directement par la suite l'enseignante de l'enfant et ne réglera pas la situation de lui-même comme le feraient le CoA et le CoB. Il estime ainsi devoir respecter au maximum les consignes qui lui sont données afin de faire correctement le travail qui lui est demandé. Effectivement, en plus de l'école primaire, il doit s'occuper d'une salle de spectacle de la ville, chose qui lui prend énormément de temps et qui expliquerait le fait de vouloir suivre au mieux son mandat.

Les trois concierges s'impliquent donc au mieux dans la vie active de l'école, mais simplement avec plus ou moins d'ardeur en fonction de leurs propres personnalités en tant qu'hommes.

### **5.2.3 Place aux sentiments**

Parler des ressentis des trois concierges était un passage obligé pour analyser ce thème plus en profondeur. En effet, la problématique nous a montré les préjugés et les stéréotypes qui existaient sur ce type de profession. A travers ces impressions, il était important de savoir ce que les concierges eux-mêmes éprouvaient : comment se sentent-ils en tant que concierges ? Au sein de l'établissement ? Comment vivent-ils leur métier ? Bien ? Pas bien ? Difficultés ? Facilités ? Plaisirs ? Soucis ? Quel est le regard sur l'école ? Toutes ces

questions ont permis de cerner leurs sentiments et de pouvoir comparer la réalité à la problématique soulevée.

Il est plaisant de découvrir que les trois intervenants se sentent bien la plupart du temps. Ils aiment leur travail, ce qu'ils ont à faire et vivre au milieu des enfants. Bien évidemment, comme le dit le CoA aux lignes 24 à 36, il est parfois difficile de passer des heures à tout nettoyer pour que quelques minutes plus tard, tout soit à nouveau à refaire. Aussi, bien que cela les fasse rire après-coup, les enfants font parfois des blagues qui leur font perdre quelques peu leur sang-froid et surtout beaucoup de temps : des pommes au fond des toilettes qui bloquent toutes les canalisations, la fermeture des portes des toilettes de l'intérieur, des tags sur les murs et j'en passe ! Pourtant, ils le disent tous, le plus facile dans leur profession reste le nettoyage et les petites réparations. En revanche, le seul à éprouver quelques difficultés dans un domaine est le CoA. Le plus difficile pour lui est la surveillance des récréations : « *faut vraiment avoir l'œil sur ces petits quoi. C'est stressant* » (l. 113 à 115, p. 49). Ceci montre bien que c'est une tâche qui est très importante à ses yeux puisque qu'elle lui donne beaucoup de responsabilités. Le CoB et le CoC n'éprouvent quant à eux aucune difficulté, ou peut-être n'ont-ils pas osé le dire.

Leurs plaisirs sont également très différents : pour le CoA, c'est la propreté des lieux, l'hygiène irréprochable. Pour le CoB, c'est le contact avec les enfants au quotidien, tandis que pour le CoC c'est le fait de pouvoir travailler souvent à l'extérieur. On peut ici faire intervenir la notion d'individualité introduite dans la problématique par Dubar (2010) et Stébé (2000), qui expliquait l'envie de solitude, soit pour acquérir plus de reconnaissance soit pour se cacher des autres. Il apparaît, suite aux divers entretiens, que ces deux postulats ne soient pas vérifiables ou d'actualité. La notion d'individualité n'est en tout cas pas applicable pour tous. En effet, bien qu'ils apprécient tous les trois leur espace de liberté, ils ont néanmoins besoin d'un contact social, que ce soit avec les enfants, les enseignants ou les deux. (CoA, l.212 à 215, p. 52 / CoB, l. 310 à 312, p. 61 / CoC, l. 169 à 171, p. 66). Ils apprécient ces relations humaines tout autant que le fait d'être autonomes. L'unique différence réside dans la proportionnalité : le CoC préfère l'autonomie et la solitude alors que le CoB préfère le contact constant. C'est un sentiment qui est propre à chacun en fonction de sa personnalité, son vécu, ses émotions quotidiennes et son lieu de travail.

#### **5.2.4 Sortir à tout prix des préjugés**

Une des questions fondamentale que je m'étais posée au départ de ce travail concernait le problème des stéréotypes et des préjugés. A ce stade du mémoire et en particulier grâce aux entretiens, une réponse est apparue sur le sujet. Parmi les trois concierges interviewés, tous m'ont affirmé qu'ils essayaient par tous les moyens de se détacher de plusieurs stéréotypes attribués à leur métier. Fort heureusement, même si le CoA ne l'a pas dit lors de l'enregistrement audio, les deux autres l'ont clamé haut et fort :

*[...] Si on est centré que sur son histoire, ah ben ouais l'concierge[...] c'est l'gars qui gueule dans les corridors qui gueule avec les gamins et qui doit nettoyer les classes ben oui mais ça fait partie de ça mais y'a l'autre côté [...] Vous savez quand j'ai dit à ma famille ouais j'vais faire concierge, y m'ont dit ah ben tu vas nettoyer les chiottes et ramasser les dégueulons quoi. Ben j'ai dit ouais ouais ... c'est exactement ça. On est vite catalogué hein. Mais c'est pas grave, parce qu'ils ne voient pas tous ces à-côtés, parce que demain est un autre jour. Pour moi, j'le dirai jamais assez hein, mais c'est tous les jours un jour de bonheur grâce à ces gamins quoi. (CoB, l. 265 à 270, p. 60)*

*[...]Ouais j'suis le concierge quoi mais ouais on doit changer un peu l'étiquette de... du concierge d'époque... le vieux qui râle et qui gueule. Faut vraiment montrer qu'on est ouvert et qu'on soit tous plus ouverts. [...] (CoC, l. 128 à 130, p. 65)*

Ainsi donc, les concierges d'école peinent réellement à se débarrasser des représentations qui pèsent sur leurs épaules. Les réactions négatives sont assez fréquentes et ont tendance à réellement les agacer. Par conséquent, pour éviter de donner raison à ces critiques, ils essaient de garder leur calme et d'expliquer la réalité du travail. Ils se battent quotidiennement pour faire chacune de leurs tâches au mieux et prouver qu'ils ne font pas que « *ramasser les dégueulons* ». Ils ont des responsabilités envers la commune qui les engage, mais aussi envers tous ceux qui font fonctionner une école, soit les enseignants et les enfants. Ils se doivent d'être, entre autre, organisés, ponctuels, attentifs et généreux pour endosser le rôle de concierge d'école primaire.

### **5.3 Rôle social**

Dans le canevas d'entretien, diverses questions ont été construites et axées sur le rôle social que peut tenir un concierge dans son travail. A travers le développement des trois personnes interviewées, il a été aisé de faire ressortir des réponses et de tisser des liens entre les trois concierges. Les trois chapitres suivants vont donc se baser sur l'analyse des dires des participants, le but étant de pouvoir trouver des réponses concrètes quant à leur rôle et leur place sociale au sein d'une entité scolaire.

#### **5.3.1 Policier, médiateur et concierge ; à chacun son rôle qui lui colle à la peau**

Face à la question du rôle qu'ils ont à jouer dans l'école, les 3 concierges ont répondu très vite et sans hésitations. Leurs réponses étaient très naturelles, comme s'ils avaient déjà réfléchi auparavant à la place qu'ils tenaient au sein de l'établissement. La chose qui est surprenante est que, malgré le fait qu'ils occupent tous les trois le même poste, chacun se voit

dans un rôle différent. Le CoA dit avoir un rôle de policier, le CoB semble tenir la place d'un papa alors que le CoC se dit uniquement concierge. Il n'y a pourtant pas un rôle qui soit plus important que les autres, étant donné qu'ils respectent tous les trois leur personnage, dans lequel ils se sentent le plus à l'aise ou le plus investi.

[...] Mais alors avec tout ça, comment tu vois ton rôle alors ?

*Alors, moi le rôle que j'ai, ..., j'ai ... je suis le concierge. D'accord ? En premier hein et en deuxième je suis comme la police tu vois ? Parce que je dois contrôler tout c'qui y'a dans ce collège, et pis c'est à moi de me charger de ça. Je dois tout contrôler, les lumières, tout ce qui est des portes, tout. C'est comme si j'étais chez moi ici, donc je dois tout contrôler, je dois tout gérer quoi. Tout ce qui joue pas il faut que je le fasse justement. [...]* (CoA, l. 39 à 45, p. 47)

Pleinement conscient qu'il tient la place de concierge au sein de l'école, le CoA se perçoit comme tenant le rôle d'un véritable policier. Comme il le dit, il doit se charger de tout dans l'établissement et doit tout gérer, que ce soit en lien avec le matériel, les diverses manifestations qui peuvent avoir lieu, tout en devant encore penser aux enseignants et aux élèves. Il est d'ailleurs très intéressant de noter que son lieu de travail est tout aussi important que son « chez lui ». Il a l'envie et le besoin de vouloir tout contrôler pour que tout se passe au mieux pour les différents acteurs se trouvant dans cet espace. Cette fonction de policier est alors tout à fait crédible puisqu'il estime que son rôle, en tant que concierge, est de gérer les imprévus afin que tous puissent vivre dans un endroit sain et sécurisé.

[...] Ok et alors est-ce que, justement, vous pourriez me dire le rôle que vous avez dans l'école ?

*Alors ben voilà, le rôle c'est que... j'le vois avec les enfants, l'enfant viendra vers moi, même si y'a une médiatrice ou un médiateur dans l'école. C'est ce que je vois et ce que je ressens [...] Les enfants vont pas tellement vers eux ou vers le maître la maîtresse. Ils viennent d'abord vers moi. Et puis ça, aujourd'hui encore hein, même quand on avait mis une boîte aux lettres hein ici dans les bâtiments où les gamins pouvaient aller glisser des mots pour eux, et puis je leur disais aussi mais écoutez y'a une boîte ... Ah non non non c'est toi ! Ils viennent se confier chez moi. Ils viennent d'abord vers moi, même avant de parler aux profs ! J'essaie de faire l'inverse et dire mais attendez si c'est un problème aller vers la maîtresse... Mais on dirait que c'est comme s'ils avaient peur des représailles ou quoi que ce soit alors ils viennent d'abord chez moi.*

[...] *on a arrangé des choses incroyables, incroyables, sans l'aide de la direction, d'un prof* [...] (CoB, l. 105 à 128, p. 55-56)

Mettant au deuxième rang son poste de concierge, le CoB est lui totalement investi envers les élèves. Sachant pertinemment que tout le travail de nettoyage se doit d'être fait, il se voit pourtant bien plus comme étant un médiateur pour les enfants et un réel pilier et une aide précieuse pour le collège. Comme il l'explique, la majorité des élèves vont se confier à lui. Ils le considèrent vraiment comme un adulte référent, auquel ils ne devront pas rendre de compte, comme ils devraient peut-être le faire s'ils allaient vers un enseignant. Aux yeux des élèves, le CoB occupe une très grande place. Il en va de même pour les enseignants, puisque c'est une personne qui s'investit pleinement de son rôle, sans compter les heures de travail ou se limitant à son devoir de nettoyage. Comme on peut le lire dans la retranscription de son entretien en annexe 3, chapitre 8.3.2, il va tous les jours chercher les dix heures, le dîner pour l'école à journée continue et emmène tous les élèves chez le médecin ou à l'hôpital si besoin est. Il a ce besoin de tenir un rôle primordial au sein de l'établissement, tant pour les élèves que pour les enseignants.

[...] Et puis alors, vous, vraiment en tant que personne et aussi en tant que concierge, comment vous vous sentez dans l'école ? C'est quoi votre rôle en fait ?

*Ben j'me sens bien ! Mais après si on dévie un peu sur le rôle, ben j'peux dire qu'il est souvent un peu ingrat. Mais... ouais mais y'a pas comme on le croit que d'la poutz hein, tu vois ici dans cette école y'a tellement d'espace vert qu'on a mille choses à faire ! Donc ben tu vois, c'est vrai que mon chef il m'a toujours dit ; quand t'arrives c'est propre, quand tu repars c'est propre. Parce que tu vois quand t'es au milieu de la journée ben c'est pas possible de tout le temps panosser et laver quoi. Donc c'est souvent en fin de journée qu'on peut faire un peu d'avance, tout en sachant qu'une fois par semaine on doit faire les classes à fond. Donc tu vois faut être partout, mais j'ai un petit planning dans la tête [...]* (CoC, l. 46 à 58, p. 63)

Le CoC est quant à lui pleinement investi de son rôle de concierge. Pour lui, chacun à une place à tenir et un rôle bien défini à respecter, ce qui explique qu'il se cantonne aux nettoyages et aux objectifs que se doit de faire un concierge. Il veut que son travail soit bien fait et que rien ne puisse lui être reproché. Travaillant dans un centre scolaire très grand et devant s'occuper de plusieurs bâtiments, il estime avoir déjà beaucoup à faire. C'est donc pour cela que pour lui son rôle s'arrête la plupart du temps à sa fonction de concierge et au travail qui lui est demandé.

### 5.3.2 Rapport avec les enseignants

Arrivée à la question des tensions qu'ils pouvaient rencontrer, tous ont eu un bref instant de doute et de réflexion avec un petit sourire de coin, un tant soit peu crispé tout de même. En effet, selon leurs réponses, la principale source de tension réside dans la relation qu'ils peuvent entretenir avec les enseignants de l'école. Celle-ci a un poids plus ou moins important selon les trois concierges, mais cette tension est tout à fait perceptible. Elle semble pourtant être un peu "taboue" au vu de leurs réticences à partager leurs sentiments à ce sujet. Si le CoC ne dit le dit pas avec des mots clairs et précis, les adverbes «généralement» et «pas vraiment» qu'il utilise à de nombreuses reprises sont pourtant assez révélateurs de l'existence de quelques tensions. En revanche, le CoA explique bien qu'il rencontre assez de frictions avec certaines maîtresses, tandis que le CoB décrit plus un souci en particulier, sans réellement montrer de vrais signes de querelles en lien avec le travail. Ainsi, ce qui est très intéressant dans leurs réponses et par conséquent pour l'analyse, est le certain "crescendo" de tension qu'il existe dans la vie sociale des trois concierges. En effet, comme le montrent les dires suivants, le CoA explique bien que son travail est parfois pesant à cause des reproches de certaines maîtresses :

*[...] Les tensions ça peut arriver oui. Et comme je travaille avec les maîtresses, ben généralement c'est avec les maîtresses [...] mais bon il peut y avoir des maîtresses qui vont pas bien hein et qui te disent des choses et puis voilà quoi. Mais moi je suis ouvert à tout. Si y'a des choses qui jouent pas, on me dit écoute ça, ça va pas, t'as pas bien fait ça ou t'as pas bien mis ça et tout, et ben tranquille, après je note : ah tac telle classe faire attention à ça et après j'arrange les choses au mieux.*

Et le sens inverse ? Est-ce que toi des fois tu te permets de dire aux maîtresses : écoutez, là pour moi ça joue pas, ça me convient pas ... ou pas ?

*Bien sûr. Exact.*

Et elles, elles le prennent comment ? De façon positive ou ?

*Ouais... ouais ... de façon positive aussi ouais ouais. Mais pas ... pas tous les jours [...] parce que des fois je dis essayez de balayer un petit peu le gros en fin de journée tu vois, mais rien, jamais rien n'est fait quoi. Ça n'a jamais été fait quoi. [...] (CoA, l. 118 à 130 et 155 à 157, p. 49 et 50).*

Le CoB, qui dit clairement qu'il éprouve également quelques difficultés avec certains enseignants, semble quant à lui avoir une relation peut-être moins conflictuelle. Ces propos restaient dans la légèreté et il ne semblait pas être touché par cette situation, ou du moins autant qu'on pouvait le percevoir chez le CoA.

[...] Et sinon, j'sais pas, est-ce qu'il y a quelque chose qui vous dérange particulièrement dans votre métier, quelque chose qui en rapport avec le fait d'être concierge, vous dérange tout à coup ?

*Bah...non non ... dans les relations oui... dans les relations parfois entre... enseignants ouais...Mais bon ... oui oui ... j'ai des tensions avec les enseignants des fois hein, mais de temps en temps hein. Le contact est facile hein sans ça. [...]* (CoB, l. 244 à 245 et 210 à 212, p. 59 et 58).

Une deuxième donnée flagrante ressort au travers des entretiens: l'organisation des vacances scolaires. Ce même problème est rencontré par deux concierges, le CoA et le CoB :

*[...] Des fois ben on n'est pas d'accord. Surtout pendant les vacances en fait, pour le nettoyage. Quand je dis : moi j'aimerais bien que la première semaine ça soit tac tac tac ... elles disent : ah non la première semaine ça va pas parce que tu vois... Donc des fois on n'arrive pas à s'entendre sur ça. [...]* *Parce que eux ils aimeraient bien que ça soit deux semaines pour ranger leurs choses et pis moi ben j'aimerais vraiment finir aussi. Donc c'est là que voilà quoi. Mais y'a aussi toute la façon de le dire, parce que des fois y'en a des qui voilà ... elle prend le doigt et elle dit c'est pas fait et tout alors que c'est pendant les vacances et que je peux faire quand je veux quoi. Donc y'a la façon de le dire [...]* (CoA, l. 131 à 140, p. 49-50).

*[...] Mais où je pète un câble c'est où je leur dis et je répète, pendant les vacances, on m'avertit quoi. Si ils viennent pendant les vacances et on m'avertit pas, alors je déteste ça ! Parce que je lave les classes et tout, et on m'avertit pas et hop ils débarquent. Alors voilà quoi. Pendant c'te période de vacances, c'est là que j'peux un peu faire mes vacances, mon truc tranquille et je dis toujours je suis joignable tout le temps, téléphonez-moi, avertissez quoi ! La semaine passée y'a une maîtresse qui est venue depuis Neuchâtel, ben elle a pu repartir à la maison hein j'étais en plein nettoyage dans sa classe alors j'ai dit non mais attends quoi tu peux téléphoner bon dieu ! C'est ces périodes-là qui deviennent tendues. Après quand l'école reprend c'est tiptop [...]* (CoB, l. 202 à 221, p. 58-59).

Une question d'entente et d'organisation semble être ici la source principale de tensions entre ces deux concierges et les enseignants. En effet, bien que ceci semble paradoxal, la plus grosse difficulté d'organisation est rencontrée durant les vacances scolaires. Ceci serait dû à un manque de communication de la part des enseignantes, mais aussi à des besoins

simplement différents ; le concierge profite de ces semaines pour effectuer son nettoyage plus en profondeur, alors que les enseignants aimeraient profiter de ces semaines pour faire de l'ordre dans leur classe ou préparer les prochains cours. Une zone conflictuelle s'installe alors dès que les deux plannings se chevauchent et surtout lorsque l'un et l'autre ne veulent pas céder. Pourtant, comme le CoC l'explique, lui ne semble pas éprouver ce type de problèmes : *« non pas de tensions, pas de difficultés. Non non parce que j'suis assez cool quoi j'suis assez ouvert et ils savent les gens tout à coup j'ai pas eu le temps de faire quelque chose ben ils sont aussi compréhensifs et ils vont pas commencer à râler parce que pendant une semaine j'ai pas fait la poutz ou comme ça. Et moi pareil quoi. Faut vraiment montrer qu'on est ouvert quoi et qu'on soit tous plus ouverts. »* (CoC, l. 117 à 121 et 129 à 130, p. 65). Le CoC et les enseignants ont apparemment réussi à instaurer une bonne communication, mais surtout un climat de compréhension afin de parvenir à cohabiter tous ensemble.

Toutefois, le CoA et le CoB sont pleinement conscients de ces difficultés et connaissent pertinemment les solutions qu'il faudrait mettre en place pour éviter un maximum toutes ces petites tensions : *« que tout l'monde soit ouvert [...] peut-être par le langage, par la discussion ... voilà faut parler et puis je pense que comme ça on peut y arriver quoi. »* (CoA, l. 177 à 182, p. 51). Le CoB dit la même chose : *« mais c'est ça quoi faut s'parler, s'dire les choses quoi ! »* (CoB, l. 223, p. 59). Ainsi donc, les trois concierges, notamment le CoA et le COB, qui vivent quelques tensions au sein de leur travail sont bien conscients des résolutions qu'il faudrait mettre en place pour essayer de pallier à ces complications. D'ailleurs, ils ont déjà tenté de résoudre ces petits soucis en parlant avec les enseignants, mais le dialogue était à sens unique.

## **5.4 Rôle éducatif**

Le grand point d'interrogation de ce travail était de savoir si oui ou non les concierges avaient un rôle éducatif à tenir envers les élèves et ce jusqu'à quel point. La meilleure façon de trouver une réponse était de suivre les concierges quelques heures dans leur quotidien, mais aussi et tout simplement de leur poser la question. Les intervenants ont répondu avec franchise et ont su s'exprimer au mieux leurs pensées et leur ressentis.

### **5.4.1 Regard sur l'école**

En premier lieu, avant de découvrir si les concierges jouent un rôle dans l'éducation des élèves, il est important de connaître le regard qu'ils portent à l'école et de situer ainsi leur point de vue à ce sujet. Cette base permettra, par la suite, d'analyser la posture de chacun des intervenants et donc de comprendre leur position face à l'éducation.

De ce fait, suite aux entrevues et à la comparaison de leur réponses au sujet de leur regard sur l'école, il a été aisé de constater que pour tous les concierges, l'école est un lieu



« d'éducation, [...] qui leur permet [aux enfants] une large ouverture d'esprit, une éducation différente de celle à la maison. » (CoA, l. 163-164, p. 50). C'est aussi « un bel apprentissage de la vie où on apprend le partage, où on apprend beaucoup de choses. » (CoB, l. 260-261, p. 60) et un endroit « où les enfants s'épanouissent. Ils grandissent, ils évoluent. » (CoC, l. 153-154, p. 66). Les représentations de chacune des personnes se sont retrouvées dans l'ensemble de leurs dires. Le concept de l'école est donc pour eux un lieu d'apprentissage de savoirs cognitifs, mais pas uniquement. C'est aussi un endroit où les enfants apprennent la vie, une institution qui les guide dans la socialisation et dans un bien-être personnel. Par conséquent, si cette profession est un métier qui leur plaît tant, c'est parce qu'ils ont l'occasion de voir tous ces enfants grandir à leur côté, au côté de leur rôle de concierge dans l'établissement.

#### **5.4.2 Sécuriser, rappeler les règles, montrer l'exemple... Eduquer !**

L'école a un rôle particulier à tenir envers les enfants selon ces concierges. Ils estiment qu'elle est là pour les éduquer et aussi pour leur montrer le bon chemin à emprunter dans leur vie future. Par conséquent, ayant cette vision de l'école, ils considèrent devoir s'impliquer un minimum dans l'éducation des enfants puisqu'ils font eux-mêmes partie de l'organisation scolaire. Ainsi, chacun s'engage à son propre niveau dans l'éducation des élèves, en fonction de leur priorité, leur vision du travail, leurs intérêts ou leurs valeurs morales. De ce fait, si l'on analyse les propos de chacun des concierges et qu'on les compare, il semblerait que tous jouent un rôle dans l'éducation des élèves, avec simplement un degré d'implication plus ou moins fort. Or, si l'on décompose avec plus de minutie leur façon de penser et que l'on confronte concrètement leurs dires, il apparaît de nombreuses distinctions au sujet de la définition même de l'éducation. Il y aura donc dans la suite du travail un retour sur chacun des trois concierges afin de faire ressortir leur propre interprétation de l'éducation.

Commençons ainsi avec le CoA : comme dit dans les chapitres précédents, il passe la plus grande partie de son temps avec les élèves. En plus de surveiller l'arrivée et la sortie des enfants, il doit être présent à chacune des récréations pour effectuer une surveillance. C'est un rôle qu'il sait supplémentaire à son devoir de concierge, mais qu'il fait avec plaisir, engagement et beaucoup de précautions. Pourtant, cette attention continue à l'intérieur du bâtiment. Les remarques les plus courantes sont les plus basiques : « ramasse tes souliers, stop courez pas, y'a trop de bruit, ça a sonné hop, stop [...] » (CoA, l. 62 à 63, p. 47). Toutes ces remarques sont d'habitudes faites par les maîtresses mais, de par son caractère, il se doit également de les faire. Comme il le dit lui-même, « oui bien sûr j'ai ce rôle d'éducation bien sûr [...] tout ce que moi je fais à mon fils, je fais ça aussi à l'école. Donc je pense que j'ai aussi quand même ce rôle d'éducateur hein j'entends. Parce que tout ce que les maîtresses font, tout ce que je vois que les maîtresses font, ben moi aussi il faut que je le fasse quoi. » (CoA, l. 87 à 92, p. 48). Il est alors très intéressant ici de voir qu'il est totalement conscient de son

rôle d'éducateur envers les élèves. Pourtant, comme analysé dans le chapitre du rôle social et du rapport qu'il entretient avec les enseignantes, le CoA éprouve quelques tensions avec elles, notamment au niveau de la collaboration. En effet, lors de l'exploration-découverte, il avait dit à nombreuses reprises que les maîtresses ne rappelaient que très rarement aux élèves de mettre les chaussures sur les grilles par exemple. C'est une chose qui peut sembler anodine, mais ceci empêche au concierge de faire son travail et de nettoyer correctement le sol. Il semble alors que le CoA a pris d'autant plus à cœur ce rôle d'éducateur non seulement pour le bien-être futur des enfants, mais également pour pouvoir effectuer son travail avec plus de facilité. Pourtant, bien qu'il estime remplacer quelques fois le travail des enseignantes, il estime devoir s'arrêter à certains moments et passer le relais aux maîtresses : *« si un enfant vient vers toi, tu essaies de lui expliquer que : ah tu as fait ça, [...] ben écoute la prochaine fois essaie de faire attention parce que ce que tu fais c'est pas bien d'accord ? Sans ça je verrai ça avec ta maîtresse et tu auras une punition machin et tout. [...] Tout de suite, y'a une résistance. Donc voilà, c'est en quelque sorte ça mon rôle. »* (CoA, l. 201 à 206, p. 52). Ainsi donc, le CoA intervient souvent dans l'éducation des élèves pour pouvoir effectuer plus aisément son travail, mais aussi et simplement par envie et affection envers les enfants : *« je dois être là aussi pour les autres et être attentif, parce que si y'a un gamin qui tombe ou j'sais pas quelque chose du genre, ben tu dois être présent. »* (CoA, l. 198 à 199, p. 51).

Le CoB s'implique quant à lui à 100 % dans l'éducation des élèves. Il est très facile de s'en apercevoir puisque tout au long de l'entretien, ce qui lui importe le plus ce sont les enfants. Son premier travail est de faire passer les besoins des enfants et leur éducation avant tous ses devoirs de conciergerie. Il dit d'ailleurs à la ligne 156 que s'il devait refaire sa vie, il partirait dans l'éducation. Il profite alors au travers de sa place de concierge dans l'établissement de tenir le rôle qu'il rêve de jouer. Ainsi, son rôle d'éducateur tient une place primordiale dans son travail. D'ailleurs, il ne va jamais passer le relais à un enseignant. Tout ce qui se passe sous ses yeux, il le règle de lui-même, avec ses propres moyens et sa propre vision. Aussi, comme il l'a expliqué lors de l'entretien, il y a très souvent des professeurs qui font appel à lui pour régler des problèmes de discipline dans leur classe ou tous types d'altercations. Le CoB en est très reconnaissant et explique son rôle ainsi : *« moi je soutiens toujours, mais alors toujours les enseignants ça c'est clair et net. Non mais les menteurs, les tricheurs je n'les supporte pas. D'ailleurs je dis toujours à mes gamins que ça je ne supporte pas, donc si vous commencez à me mentir ou à tricher ça ira très mal. Donc ils le savent hein ! C'est pour ça aussi que quand j'arrive dans une classe, dans l'heure qui suit, la vérité elle sort hein ! Alors voilà quoi. C'est ma force aussi que j'ai avec eux. Je pense que c'est ce qui crée cette relation. »* (CoB, l. 231 à 237, p. 58). Les enfants le respectent non seulement car il a une posture imposante, mais aussi parce qu'il est sincère avec eux et surtout car il est en totale harmonie avec ses idées et sa vision de l'éducation : *« ils me respectent parce que si j'dois râler dans une classe, je vais [...] Les p'tits vous devez en subir les conséquences. [...]*

*Y'a des fois où y'a des gamins qui se permettent tout parce qu'à la maison ils sont tout l'temps soutenu ... ou mal soutenu hein on s'entend ... mais bref j'ai foutu aussi des 45 dans l'derrière de gamins hein et ça m'a pas dérangé, mais j'savais aussi à qui fallait le faire ou pas. »* (CoB, l. 64 à 67, p. 54 et 89 à 93, p. 55). Un élément également très important, voir même impressionnant, c'est que lors des camps de ski, les enseignants peinent beaucoup à obtenir le silence des enfants. Or, lorsque le CoB intervient, le silence est immédiat (l. 243 à 245, p. 59). Ceci montre donc que l'éducation qu'il essaie d'apporter aux enfants n'est pas vaine et que sa méthode fonctionne. Comme il l'explique, les enfants le respectent énormément. Il ne s'agit pas ici d'une relation basée sur l'intimidation, mais bien sur le respect mutuel et les règles précises à tenir et à respecter coûte que coûte, des deux côtés. Pour encore affirmer ces propos, il suffit de s'arrêter sur cette phrase : *« mais oui y'a des fois des parents qui me disent : eh ho, c'est toi qui devrais être en classe plutôt... »* (CoB, l. 245 à 246, p. 59). Pourtant, malgré la grande considération que le directeur, les enseignants, les enfants et même les parents éprouvent à son égard, il reste très humble en expliquant que tout ceci tient *« des relations humaines [...] parce que le prof n'est pas toujours bien vu hein par les parents. Ça il faut être conscient et ouvert et moi j'prends toujours leur défense. Moi j'étais hein un d'ces gars qui disait ouais ils ont une chiée de vacances hein ces profs, mais maintenant qu'j'y suis, j'me la coince. Moi je dis toujours j'ai assez à balayer devant ma porte avant de m'occuper des autres. Voilà cette politique-là j'l'ai vite adoptée et c'est peut-être pour ça que j'suis où j'en suis. J'ai la conscience tout à fait tranquille. »* (CoB, l. 246 à 252, p. 59-60).

Ainsi, le CoA a basé son éducation sur des actes concrets de la vie quotidienne et tient cette posture au mieux. Pourtant, on ressent une certaine peur de faire faux. Ou peut-être même un sentiment de crainte vis-à-vis de la relation qu'il entretient avec les enseignantes. Il se donne une limite à l'éducation des enfants et ne veut pas dépasser celle-ci. Il laisse la suite aux maîtresses et repart ensuite dans ses occupations officielles. Le CoB occupe quant à lui son poste d'éducateur du début à la fin et le place même comme rôle premier à tenir lorsqu'on fait le métier de concierge. Par conséquent, bien qu'au premier regard il aurait été aisé de dire que les deux hommes s'autorisaient à rentrer dans l'éducation des élèves, on s'aperçoit à travers cette analyse plus approfondie qu'il y a tout de même un écart plus que conséquent dans leur vision de l'éducation.

Le CoC se sent quant à lui beaucoup moins impliqué dans ce rôle. Il estime simplement que c'est une fonction qui, il le dit, ne doit pas être de son ressort. En effet, comme expliqué dans les chapitres précédents, le CoC essaie de respecter un maximum le mandat qui lui est fixé et de ne pas y déroger. Pourtant, il avoue le faire un minimum, mais juste quand il tombe nez à nez face à une situation. En revanche, il se peut que ce détachement soit plutôt volontaire : *« tu vois, avant hein quand j'étais en secondaire, ben y'avait un autre concierge hein et il était tellement méchant et il faisait la police et tout ben*

*plus il les emmerdait plus les gosses faisaient des conneries tu vois donc faut être cool tout en gardant tes distances quoi. Faut les laisser aller tout en fixant quand même quelques limites quoi.* (CoC, l. 92 à 96, p. 64). Ainsi, ayant vécu un cas où le concierge semblait trop sévère et que par conséquent, les élèves se rebellaient davantage, il se peut qu'il ne veuille pas reproduire ce schéma et estime que la meilleure solution réside dans l'indulgence. Il sait qu'il pourrait tout à fait se permettre de s'investir davantage dans l'éducation, mais il préfère rappeler des petites règles, comme par exemple se laver les mains en sortant des toilettes ou calmer un élève et laisser le reste aux enseignants. En conclusion, le CoC connaît exactement sa limite face à son autorité dans l'éducation des élèves : *« j'engueulerai jamais vraiment le gamin parce que c'est pas mon rôle déjà et voilà j'fais pas la police. J'ai pas ce rôle-là pis j'le fais pas parce que c'est pas mon boulot et c'est tout. Si vraiment j'vois qu'il a fait une bêtise ou comme ça, j'le dis à la maîtresse et après elle règle tout ça elle et c'est à elle de le punir, de réagir... »* (CoC, l. 131 à 135, p. 65).

Il semblerait alors, à travers toutes ces analyses, que les concierges d'école primaire, malgré leur travail déjà conséquent, tiennent un rôle éducatif. Chacun joue simplement ce rôle avec plus ou moins de convictions et d'ardeur. Ainsi donc, qu'ils le souhaitent ou non, le fait de travailler entourés d'enfant les oblige à s'impliquer un tant soit peu dans leur éducation.

## **5.5 Analyse conclusive**

Lorsque les concierges d'écoles primaires parlent de leur métier, c'est avec plaisir et envie. Si parfois une gêne apparaît, elle est le plus souvent due à une discussion concernant les malaises pouvant exister entre les différents partenaires de l'école ou lors de l'explication des tâches de travail dites « dégradantes ». Si parfois cet embarras est simplement dû au caractère des personnes, il se transforme parfois en une douce colère d'agacement. Ils sont tout à fait conscients des quelques dysfonctionnements présents et connaissent la solution qui pourrait surmonter ces problèmes, mais cette solution doit faire intervenir les deux côtés du partenariat, c'est-à-dire les concierges comme les enseignants. Or, le stéréotype du concierge grincheux et idiot est encore ancré dans la société puisque les trois concierges le ressentent encore comme tel aujourd'hui. Ils essaient de faire tout ce qui est en leur pouvoir pour changer cette mentalité et montrer que la profession de concierge est une profession qui mérite d'être estimée et qui nécessite également de nombreuses connaissances intellectuelles.

Les concierges ont un rôle qui est primordial au sein d'un établissement scolaire. Ils ont une place au cœur de cette microsociété qu'est l'école puisqu'ils doivent s'occuper d'absolument tout ; réparations, nettoyages, commandes, gestions, contacts avec diverses personnes extérieures tels que les fournisseurs et ils se consacrent bien souvent encore à la surveillance et l'éducation des enfants. Pour les remplacer, il faudrait faire appel à maintes

professions différentes, alors que nos concierges s'occupent de tout à eux seuls. Par conséquent, qu'ils respectent à la lettre leur mandat, comme le CoC, ou qu'ils décident de s'impliquer encore plus dans la vie de l'école, comme le CoA et le CoB, les concierges tiennent une place primordiale dans le collectif d'une institution scolaire. Malgré les tensions qui peuvent exister et toutes les représentations qui pèsent sur leur statut quotidiennement, les concierges continuent d'avoir un regard bienveillant sur l'école et les enfants et ils le montrent en effectuant leur travail avec aplomb, assurance et surtout beaucoup de respect envers les enseignants, les parents et les enfants.

*« Il faut essayer que ça marche. Faut pas baisser. Faut continuer. C'est pas toujours évident hein, mais faut essayer. C'est pour qu'on soit tous bien dans son métier. C'est primordial. » (CoA, l. 222 à 226, p. 52).*

*« Il faut être ouvert. Il faut avoir un contact humain, qui est vraiment une nécessité parce que sans contact non, on n'avancera pas. [...] Voilà en tant que concierge dans une école il faut être humain, avoir un contact humain avec tous. » (CoB, l. 300 à 311, p. 61).*

*« Le plus important c'est la communication. [...] Parce que si on se dit rien, si on passe tout droit et que y'a jamais un petit mot sympa ben ça peut pas marcher pour personne. [...] Faut s'adapter quoi. » (CoC, l. 189 à 202, p. 67).*

## **6 Conclusion**

### **6.1 Critiques du travail**

A l'issue de ce travail, il est indispensable de souligner et de considérer plusieurs facteurs-clés. Ci-dessous seront amenés des réflexions sur la méthodologie, l'analyse des données, les limites de la recherche, mais aussi les pistes de réponses, une suite possible au travail et les perspectives que cette recherche peut offrir.

#### **6.1.1 Réflexions sur la problématique et la méthodologie**

Pourtant, une des difficultés majeures est qu'il existe très peu de recherche ou de travail sur ce sujet. J'ai donc dû me baser sur les infimes écrits effectués il y a de nombreuses années sur des concierges d'immeuble afin de transférer cela au mieux pour un concierge

d'école, primaire qui plus est. Pourtant, ces lectures étant également très rares et souvent parcimonieuses, il a fallu se référer à des ouvrages recouvrant des notions de socialisation, relations publiques, vie quotidienne, perception de soi, mais aussi sur la scolarisation en général. Ceci a donc rendu l'écriture de la problématique parfois difficile, mais aussi très motivante car il n'y avait pas de réelle comparaison possible. J'ai donc dû créer toute cette structure moi-même. Ainsi, il est vrai que ceci a pu rendre des interprétations peut-être contestables, mais elles pourront être soit contestées, soit confirmées ou même développées par d'autres, dans un prochain travail de ce type.

La méthodologie choisie a quant à elle été tout à fait pertinente pour ce travail professionnel. Effectivement, le choix d'aller faire une exploration-découverte était approprié. Ceci a permis de voir et de vivre leur travail quotidien et, quelques fois, les relations qu'ils pouvaient y avoir entre ces quatre murs. Aussi, le fait que les entretiens aient été construits de façon structurée, tout en laissant une marge de manœuvre possible à la fois pour le chercheur et pour l'interviewé, a été judicieux. Le participant se sentait plus libre dans ses réflexions et l'intervieweur pouvait suivre son canevas selon les dires de la personne. Cependant, le temps à disposition étant tout de même relativement restreint, les recherches ne pouvaient se développer sur une plus grande dimension. Pourtant, il est vrai que si ce travail avait pu être mené à une autre échelle, la méthodologie aurait été quelque peu différente et par conséquent les résultats très certainement différents également. En effet, effectuer des entretiens à une proportion beaucoup plus importante aurait rendu ce mémoire beaucoup plus fiable. Il aurait donc été extrêmement intéressant pour les recherches d'interviewer un plus grand nombre de concierges, afin de pouvoir effectuer plus de comparaisons et d'obtenir ainsi des points de vue relativement distincts.

### **6.1.2 Réflexions sur l'analyse des données**

L'analyse des données s'est faite de la façon la plus structurée possible et a respecté au mieux les dires de tous les concierges afin d'arriver à une conclusion. Pourtant, dans un tel travail, il est aussi important de prendre conscience et d'évoquer les limites auxquelles j'ai été confrontée. La méthodologie, l'immersion et les entretiens, qui sont tout à fait pertinents, mettent cependant en avant une certaine quantité de points négatifs. Souvent, dans mon analyse, j'observe et je compare des comportements et des idées que je ne peux qu'interpréter. Ceci peut donc fausser les données, puisque je mets en avant une analyse qui ne découle que d'une interprétation entre les observations effectuées, le contexte et les dires des concierges en question. Mon analyse entière se réfère uniquement aux ressentis de trois concierges. Les entretiens menés sont donc relativement peu nombreux et ceci engendre quelques difficultés à tirer des conclusions pertinentes et réellement démontrables. Celles-ci restent certainement trop personnelles et trop de variables démontrent que les analyses

évoquées sont difficilement fiables. Par conséquent, il est difficile de pouvoir appliquer ces recherches sur tous et d'en faire ainsi une généralité.

Afin de comprendre véritablement l'identité propre d'un concierge d'école primaire, il faudrait, à mon avis, en plus de prendre en considération un nombre beaucoup plus considérable de concierges, analyser les résultats par types d'établissement. En effet, un concierge travaillant dans une école située au centre-ville et ayant un effectif de 500 élèves ne peut pas se comporter et travailler de la même manière qu'un concierge travaillant en compagnie avec 4 enseignantes et 50 élèves. En plus de cela, au lieu de confronter uniquement le point de vue de concierges, il aurait été extrêmement pertinent de connaître la pensée des enseignants et des élèves afin de comparer leurs ressentis et de ramener ensemble toutes ces perceptions.

Enfin, il faut également faire ressortir un élément perturbateur au sujet du recueil des données et de l'analyse : moi-même. Peut-être aurais-je pu prendre davantage une posture de chercheuse. Il est possible que j'aie été trop souriante, voire même trop aimable et ceci a pu fausser l'attitude quotidienne des concierges. Si quelqu'un d'autre avait effectué ces entretiens, auraient-ils réagi différemment ? Toutes ces hypothèses sont à prendre en compte, bien qu'elles soient pourtant très difficilement vérifiables et surmontables.

De nombreuses variables supplémentaires seraient donc à prendre en compte dans l'analyse afin d'obtenir des résultats qui soient significatifs et applicables à tous. Cependant, le cadre dans lequel ce travail a été effectué ne permettait pas de prendre en compte toutes ses données supplémentaires et que toutefois, les données recueillies et présentées restent tout de même pertinentes pour ce travail de mémoire. Ces réflexions sur l'analyse des données amènent ainsi à découvrir les limites qu'engendre un travail comme celui-ci et donc à la difficulté de rester neutre et impartiale.

## ***6.2 Découvertes et pistes de réponses à la (aux) question(s) de recherche***

L'intention de ce travail était de découvrir la place que pouvait occuper les concierges d'école aux yeux de la société, mais également selon leur propre perception. L'observation-découverte et les entretiens m'ont permis de distinguer un certain nombre de réactions et de sentiments face à cette profession. J'ai pu constater que les préjugés et les stéréotypes sont encore bel et bien présents dans notre société et que ceux-ci pèsent énormément sur les concierges. Ils essaient de s'en débarrasser, en effectuant leur travail correctement et avec volonté, mais cette tendance est encore bien ancrée. Pourtant, leurs tâches sont effarantes au vu de la multiplicité et de la polyvalence de celles-ci. Leur mandat officiel dépasse, qu'ils le souhaitent ou non, leur travail quotidien.

Je voulais aussi essayer de découvrir leur ressenti face à leur métier, mais également face aux divers collaborateurs qui constituent une institution. J'ai pu découvrir des personnes détendues et heureuses d'effectuer cette profession, mais aussi des visages parfois lassés de ne recevoir aucun remerciement ni aucune reconnaissance, pas même de la part des enseignants. Pourtant, le regard qu'ils portent sur l'école est très reconnaissant et plein d'espoir. Malgré les tensions parfois palpables, ils savent que l'école est un lieu pour les enfants, construit pour les préparer au monde extérieur. Ainsi, selon mes perceptions initiales, j'avais l'impression que les concierges avaient ce rôle d'éducateurs. J'ai donc voulu découvrir si cette conception était vérifiable ou si ce n'était qu'une utopie. A travers les quelques entretiens, il s'est avéré que oui, les concierges d'écoles primaires ont un rôle éducatif à tenir envers les enfants. Même si, comme montré dans l'analyse, tous ne jouent pas ce rôle avec autant d'implications, ils vivent quotidiennement entourés d'enfants.

Par conséquent, bien que les regards que portent les concierges sur l'école rencontrent parfois des similitudes, il m'est tout de même impossible de pouvoir faire une généralité de mes découvertes. En revanche, tous les présupposés de cette étude sont des pistes et des paramètres concrets qui méritent d'être retenus.

### **6.3 Une suite à prévoir**

Si ce travail était à poursuivre, bien qu'il m'ait apporté énormément de pistes sur l'importance de maintenir des liens sociaux respectueux envers tous les acteurs de l'école, il ne me permet pas de connaître le meilleur moyen pour créer une harmonisation au sein d'une école. D'ailleurs, cette éventualité ne serait très certainement qu'une utopie, mais comme les concierges me l'ont fait remarquer, il existe de petites paroles qui pourraient améliorer les conditions de vie au travail, alors pourquoi ne pas les utiliser et même rechercher ce qui pourraient réellement fonctionner pour tous ?

Ainsi donc, si une suite était à prévoir, en plus d'interviewer un plus grand nombre de concierges, il serait très intéressant de rencontrer une deuxième fois les 3 concierges pour un nouvel entretien, dans le but de confronter ce qui a été écrit dans cette étude et leur position face à celle-ci. Peut-être leurs réactions donneraient-elles de nouvelles pistes ?

Cependant, le changement, ou plutôt la continuité la plus conséquente à prévoir serait la suivante : s'entretenir avec des enseignants et des élèves. Il ne s'agit pas ici de demander aux enseignants uniquement *"Que pensez-vous du concierge ?"* mais bien de les amener dans une réflexion, une prise de position et de conscience face à leurs perceptions. Pour les élèves, il serait par exemple fabuleux de leur fabriquer un questionnaire, ou même d'effectuer des entretiens en leur posant des questions telles que : *"Comment s'appelle le concierge de l'école? A quelle heure penses-tu qu'il commence à travailler ? A quelle heure penses-tu qu'il*



*termine ? Que fait le concierge comme travail ? etc..."* Je pense que les réponses qui en ressortiraient seraient absolument étonnantes et amèneraient une grande force à ce travail.

#### **6.4 Des perspectives au vue de la pratique**

Les démarches effectuées pour ce mémoire m'ont été très bénéfiques. Cela m'a donné la possibilité de me positionner en tant qu'enseignante, puisque j'en ai tiré un apprentissage bénéfique pour mon futur métier. Mais j'ai également pu prendre place en tant que chercheuse. Effectivement, si je n'avais pas fait cette recherche, j'aurais laissé de côté des domaines primordiaux sur lesquels je me suis pourtant penchée avec intérêt. Et bien que la thématique traitée ait surpris de nombreuses personnes et qu'elle ait été victime de railleries, elle méritait d'être traitée et mériterait également de faire l'objet d'autres recherches encore plus approfondies bien qu'elle soit quelque peu curieuse.

Au terme de ce travail, je souhaiterais tout de même faire intervenir un instant l'enseignant dans sa place au sein de l'établissement. S'il doit être pleinement attentif à chacun de ses élèves et que son rôle est d'éduquer ces enfants, il est important qu'il n'oublie pas tous les autres acteurs qui contribuent également, d'une façon ou d'une autre et avec plus ou moins d'implication, au bon fonctionnement de l'école. Si l'enseignant peut effectuer son rôle dans de bonnes conditions, c'est parce que quelqu'un derrière travaille dur pour que cela soit possible. Alors n'oublions pas que si nous avons la chance de pouvoir faire ce métier dans un cadre agréable, ce n'est pas uniquement grâce à une bonne gestion de classe ou à de "gentils élèves", mais aussi à une collaboration et à un travail d'équipe entre l'intégralité des membres d'un établissement scolaire, notamment des concierges. Le collectif d'une institution scolaire a besoin d'eux, alors respectons leur travail, mais respectons-les aussi comme des personnes ayant une identité propre et une personnalité.

La thématique traitée est donc très vaste et mériterait d'être approfondie et de fait l'objet d'autres recherches. C'est une réflexion qui reste ouverte.

## 7 Sources

### 7.1 Bibliographie

- Barbery, M. (2007). *L'élégance du hérisson*. Gallimard.
- Chevalier, F. & Malleret, V. (2001). *Organisation spatiale et performance des services*. Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris.
- Dubar, C. (2010). *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*. 4<sup>ème</sup> édition revue. Armand Colin.
- Goffman, E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne. Tome 1: La présentation de soi*. Paris: Minuit.
- Goffman, E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne. Tome 2: Les relations en public*. Paris: Minuit.
- Picquenot, A., Michel-Khayat, M. & Leblond, F. (1996). *L'établissement scolaire*. Ellipses. (pp. 33-40, 61-98).
- Stébé, J. M., & Bronner, G. (2000). Figure et métamorphoses des concierges. In *Annales de la recherche urbaine* (pp. 95-104).

### 7.2 Filmographie

- Achache, M. (2009). *Le hérisson*. Pathé Distribution. D'après le roman de Barbery, M. (2007). *L'élégance du hérisson*. Gallimard.

### 7.3 Webographie

Conférence suisse des directeurs cantonaux de l'instruction publique (CDIP). (s.d.) *Objectifs nationaux de formation. Quelles sont les compétences fondamentales que nos élèves doivent acquérir ?* Consulté de 7 octobre 2013 dans

<http://www.edk.ch/dyn/15415.php>

Conférence suisse des directeurs cantonaux de l'instruction publique (CDIP). (s.d.) *Objectifs nationaux de formation pour la scolarité obligatoire: des compétences fondamentales à acquérir dans quatre disciplines*. Consulté le 7 octobre 2013 dans

[http://www.edudoc.ch/static/web/arbeiten/harmos/grundkomp\\_faktenblatt\\_f.pdf](http://www.edudoc.ch/static/web/arbeiten/harmos/grundkomp_faktenblatt_f.pdf)

Ecole obligatoire région Neuchâtel (EOREN). (2013) *Présentation*. Consulté le 11 janvier 2014 dans

<http://www.eoren.ch/secretariat-eoren/presentation/>

Office Fédéral de la Formation et de la Technique (OFFT). (s.d.) *Cursus de formation Agent(e) d'exploitation-conciergerie*. Consulté le 30 septembre 2013 dans

<http://www.conciergebf.ch/main.html?src=%2Findex2.html#3,0>

Association pour la Formation à la Prévention et à la Sécurité (AFPS). (2004) Par le ministère de la jeunesse éducative. *Préjugés & Stéréotypes*. Consulté le 09 janvier 2014 dans

<http://www.prejuges-stereotypes.net/main.htm>

## 8 Annexes

### 8.1 Annexe 1 : Canevas d'entretien

#### Guide d'entretien semi-directif

Conciergerie \_\_\_\_

Lieu de travail :	
Nb d'année(s) de travail :	

**1. Racontez-moi votre métier.**

- Pourquoi/comment avez-vous choisi ce métier ?
- Votre place dans l'établissement, soit comment vous vous sentez ?
- Votre rôle ?
- Votre mandat, soit qu'avez-vous à faire comme travail ?
- Votre fonction éducative ?

**2. Comment vous le vivez ?**

- Bien / Pas bien ? Pourquoi ?
- Difficultés / Facilités ?
- Tensions ? Avec qui ? Pourquoi ?
- Plaisirs ?
- Quelque chose qui vous dérange ?

**3. Quel est votre regard sur l'école ?**

**4. Comment visualiseriez-vous votre école idéale dans le cadre de votre métier ?**

**5. L'instruction au sosie**

Je vous propose un jeu. Demain vous n'êtes pas là et vous devez vous faire remplacer. Personne ne doit savoir que vous êtes absent. Vous avez alors fait appel à moi pour vous remplacer car je suis votre sosie parfait. Quels conseils allez-vous me donner pour que personne ne remarque la supercherie ? Qu'est-ce que je dois faire ou ne pas faire ? Que dire ou non pas dire ? Expliquez-moi.

Sous-question s'il n'a pas fait ressortir beaucoup d'informations :

**6. Il y a-t-il un/des problème(s) selon vous intéressant(s) sur le(s)quel(s) je devrai me pencher dans mon travail ?**

## **8.2 Annexe 2 : Canevas d'observation**

### **Canevas d'observation exploration-découverte**

**Concierge \_\_\_\_**

- **Contact avec les enseignant(e)s :**

- **Contact avec les élèves :**

- **Son quotidien :**

- **Ses ressentis, ses sentiments, ses impressions sur son travail :**

- **Exploration-découverte :**

### 8.3 Annexe 3 : transcription des entretiens

Dans le but de faciliter l'analyse des entretiens, les questions que j'ai posées à tous les concierges sont écrites en gras. Mes reprises, mes ajouts, mes précisions, sont écrites avec une police normale. Les réponses des interviewés sont en italiques et déplacées dans la marge.

#### 8.3.1 Transcription de l'entretien du 13.01.2014 : Concierge A (CoA)

1 **Alors juste, ton nombre d'années de travail en tant que concierge d'école ?**

2 *Au total 10 ans, mais ici dans cette école ça fait presque 1 ans mais sinon j'ai fait 9 ans*  
3 *dans une école secondaire.*

4 Ok merci. Donc maintenant je vais te poser des questions un peu globales pour me raconter  
5 ton métier, même si tu l'as déjà fait pendant la matinée, mais là c'est pour que j'en sache  
6 encore un peu plus.

7 **Donc comment tu as choisi ce métier ?**

8 *Bon alors écoute, tu vois avant j'étais dans l'école secondaire et je pouvais choisir de*  
9 *venir ici en primaire, et j'ai dit ok parce que j'aime bien les gamins tu vois. Là-bas ils*  
10 *écoutent moins par contre les petits ils obéissent quand même pas mal quoi, donc on a*  
11 *du plaisir à travailler avec eux tu vois, d'autant plus que eux quand on travail. Si tu*  
12 *donnes des ordres à un petit, ils t'écoutent et tu te dis ouhaou voilà y'a quelque chose*  
13 *qui est fait, t'es content dans ton travail. Alors c'est pour ça que j'me suis dit l'école*  
14 *primaire ça me va très bien.*

15 Mhh d'accord mais je sais qu'avant tu travaillais dans un restaurant, en tant que concierge  
16 aussi, mais alors comment tu t'es dit je vais changer de métier et faire concierge, mais dans  
17 une école ?

18 *Oui, mais j'ai pu changer et comme j'habite près de l'école primaire, ça me faisait les*  
19 *trajets en moins et je suis à deux minutes du travail tu vois, donc c'était pour enlever*  
20 *les trajets et comme j'aime bien, franchement, la conciergerie, ben je me suis dit ok*  
21 *voilà je vais continuer là-dedans et puis voilà !*

22 Oui d'accord ça marche je comprends !

23 **Maintenant est-ce que tu pourrais me dire comment tu te sens dans l'école ? A**  
24 **l'aise ou pas trop... parce que... ?**

25 *Ouais ça dépend des jours...Y'a des jours où tu te dis bon... c'est embêtant parce que tu*  
26 *viens tu as tout bien nettoyé et quand tu reviens en deux secondes, voilà c'est sale et*  
27 *pis des fois tu te dis voilà... On n'est pas tout le temps bien j'entends. Tous les jours tu*

28       *peux pas te dire ouah je suis bien parce que j'ai fait ça et ça parce que y'a tous des*  
29       *choses qui jouent pas ici quoi... Y'a souvent trop et voilà c'est pas toujours agréable.*

30   Mais c'est quoi alors par exemple ces petites choses qui jouent pas ?

31       *Ben ce qui joue pas c'est par exemple, c'est des petits détails hein j'entends, mais c'est*  
32       *par exemple quant aux toilettes y'a de la pisse à côté alors que tu viens de tout*  
33       *nettoyer... Mais oui c'est pas tous les jours j'entends, mais y'a par exemple la semaine*  
34       *passée, ils m'ont mis des pommes dans les toilettes, alors j'suis obligé d'appeler de*  
35       *l'aide et on a tout démonté la cuvette et tout pour aller les chercher quoi... Donc tout ça*  
36       *ça s'ajoute à tout ce que je dois faire... Donc y'a des jours où tu viens et tu te dis pfff...*  
37       *voilà quoi. Tu pers du temps là-dedans quoi.*

38   Oula ouais je comprends c'est pas très drôle et tu perds tu temps dans le travail que tu dois  
39   effectuer.

40   **Mais alors avec tout ça, comment tu vois ton rôle alors ?**

41       *Alors, moi le rôle que j'ai, ..., j'ai ... je suis le concierge. D'accord ? En premier hein et*  
42       *en deuxième je suis comme la police tu vois ? Parce que je dois contrôler tout c'est y'a*  
43       *dans ce collège, et pis c'est à moi de se charger de ça j'entends. Je dois tout contrôler,*  
44       *les lumières, tout ce qui est des portes, tout, tout parce que c'est moi qui ... voilà quoi.*  
45       *C'est comme si je suis chez moi ici, donc je dois tout contrôler, je dois tout gérer quoi.*  
46       *Tout ce qui joue pas il faut que je le fasse justement.*

47   **Alors justement, tu dis que t'as un peu le rôle de la police pour gérer tout**  
48   **l'établissement, mais avec les enfants, tu te sens aussi dans ce rôle de policier ?**

49       *Alors policier je peux dire que oui et non. Je dois surveiller ces gamins quoi. Je dois*  
50       *vraiment être dur, pas dur, mais quand même dire ce que tu fais c'est pas bien parce*  
51       *que si tu fais ça, t'as ça comme punition, si tu vas sur la route, tu t'fais shooter par la*  
52       *voiture et tout ça. Donc j'dois être présent. Mais je suis très content parce que tu sais je*  
53       *dois travailler avec la police aussi. J'ai travaillé avec eux et les enfants, et maintenant*  
54       *en fait il m'épaule un peu parce que si des fois je gueule, surtout les parents qui vont*  
55       *avec les voitures et qui se parquent n'importe où, juste devant là où y'a les gamins, je*  
56       *dis écoutez là vous n'avez pas le droit et direct ils me prennent la tête quoi et tout alors*  
57       *je dis ici c'est la sécurité, c'est les gamins ! T'as pas le droit de venir. On sait jamais le*  
58       *jour où tu vas faire une marche arrière hop tu le vois pas et tu le fracasses. Alors*  
59       *maintenant moi je suis là, la police elle est là et on est ensemble.*

60   D'accord donc si je comprends bien, tu sens quand même que t'es là pour protéger les  
61   enfants, pour faire respecter la sécurité et aussi un peu pour le dire ça c'est pas bien etc... ?

62 *Oui oui voilà exactement c'est ça. C'est pas toujours comme ça mais oui souvent c'est*  
63 *ramasse tes souliers, stop courez pas, y'a trop de bruit, ça a sonné hop stop et voilà*  
64 *quoi.*

65 **Mh, mh d'accord super ça marche merci ! Ok alors maintenant est-ce que tu**  
66 **pourrais me « lister » les grands points de ce que t'as à faire comme travail ?**

67 Tu m'en a déjà beaucoup parler ce matin hein, mais c'est pour que je puisse noter tout ça.  
68 Donc y'a tout ce qui est nettoyage, commandes, ... mais est-ce qu'il y a encore d'autres choses  
69 qui te viennent comme ça à l'esprit en plus ?

70 *Oui y'a nettoyage, commandes, aussi la surveillance comme on en avait parlé hein,*  
71 *y'a aussi tout ce qui est petites réparations hein d'accord et puis ... tout ce qui est*  
72 *réception de marchandises quoi.*

73 Et puis alors entre tout ça, tout ce que tu viens de me dire, c'est quoi qui te prends le plus de  
74 temps ?

75 *Alors moi je pense, que, ce qui me prend le plus de temps c'est les nettoyages, surtout*  
76 *le nettoyage des classes. Parce que là il faut vraiment tout finir comme il faut en une*  
77 *après-midi pour que tout soit nickel pour le jour d'après quoi. Ca ça prend du temps*  
78 *alors.*

79 Ok donc le nettoyage des classe surtout. Mais pourquoi on va dire tu te donnes autant de mal  
80 là-dessus, sur le nettoyage des classes ?

81 *Mais tu vois c'est ça parce que les autres ils pensent que j'ai le temps, mais le truc c'est*  
82 *que les classes c'est toujours occupées du lundi au vendredi quoi, tout le temps, alors*  
83 *j'ai un temps très limité pour faire beaucoup de classes quoi exact.*

84 Mh mh ouais ça marche. Mais si je reviens un peu à avant alors, comme tu m'as dit que tu  
85 surveillais beaucoup et que dans ton planning t'avais vraiment beaucoup de surveillance et  
86 tout, **ben tu sens un petit peu que tu joues peut-être un rôle éducatif avec les**  
87 **enfants ou pas tellement ?**

88 *Oui bien sûr j'ai ce rôle d'éducation bien sûr parce que tout ce que moi je donne, parce*  
89 *que moi aussi hein j'ai des gamins, tout ce que moi je fais à mon fils, je fais ça aussi à*  
90 *l'école. Donc je pense que j'ai aussi quand même ce rôle hein, bon entre guillemets hein*  
91 *j'entends hein, mais quand même ce rôle d'éducateur hein j'entends. Parce que tout ce*  
92 *que les maîtresses font, tout ce que je vois que les maîtresses font aussi, ben moi aussi*  
93 *il faut que je le fasse quoi. Donc j'ai quand même un petit peu ce rôle oui aussi ! Non ?*

94 Mais alors oui on dirait bien !



95 **Et puis alors avec tout ce que tu m'as dit là, tu m'as dit avant que tu vis ton**  
96 **métier plutôt bien, est-ce qu'il y a quand même des fois où tu le vis un peu moins**  
97 **bien ce rôle d'éducateur ? Comment tu le vis en fait ?**

98 *He ... C'est ... c'est-à-dire, he ... roh ... comment je peux t'expliquer ça ... je vis ça pas*  
99 *comme il faut hein j'entends. Donc ça veut dire que y'a quand même une partie où des*  
100 *fois tu te dis bon, il faut gérer. Donc c'est aussi une question de gestion. Comment toi*  
101 *tu peux aussi te gérer toi-même le jour où ça va pas ici. Donc voilà.*

102 D'accord. Mais y'a des fois où tu te dis mince j'ai le droit de faire ou de dire ça à l'enfant ou  
103 pas, aille, là j'hésite et tout ça ou pas tellement ?

104 *Y'a des jours oui. Y'a des choses que je dois pas me mêler. Mais je pense que en tant*  
105 *que concierge je dois aussi être au courant j'entends, sauf si y'a quelque chose qui se*  
106 *passe entre un enfant, les parents et la maitresse. Là ça me regarde pas, c'est entre*  
107 *eux donc là je me mêle pas.*

108 **D'accord je vois bien. Alors là, est-ce que t'arriverais un peu à me dire justement**  
109 **ce qui est plutôt facile et ce qui est plutôt difficile à gérer pour toi à ce niveau ?**

110 *Ben ... pour moi le nettoyage, les petites réparations que je fais dans les classes là et*  
111 *tout ça pour moi c'est facile.*

112 Et ce qui est un peu plus difficile alors ? Tant au niveau du métier, du savoir-faire qu'au  
113 niveau social, avec les gens de l'école ?

114 *Difficile c'est toujours ce qui est la surveillance. C'est simple hein, mais non en fait*  
115 *parce que y faut vraiment avoir l'œil sur ces petits quoi. C'est stressant et puis voilà*  
116 *quoi parce que là de toute façon il faut que tu sois là. De toute façon.*

117 **D'accord merci. Et puis est-ce que des fois t'as des tensions avec des gens de**  
118 **l'école ?**

119 *Ça peut arriver. Les tensions hein ça peut arriver oui. Et comme je travaille avec les*  
120 *maîtresses, ben généralement c'est avec les maîtresses.*

121 Et ça arrive souvent ?

122 *Non ! Alors ça arrive rarement hein j'entends, mais bon il peut y avoir des maîtresses*  
123 *qui vont pas bien hein et qui te dises des choses hein et puis voilà quoi. Mais moi je suis*  
124 *ouvert à tout. Si y'a des choses qui jouent pas, X écoute ça, ça va pas, t'as pas bien fait*  
125 *ça ou t'as pas bien mit ça et tout, et ben tranquille, après je note : ah tac telle classe*  
126 *faire attention à ça et après j'arrange les choses au mieux.*

127 Et le sens inverse ? Est-ce que toi des fois tu te permets de dire aux maîtresses : écoutez, là  
128 pour moi ça joue pas, ça me convient pas ... ou pas ?

129 *Bien sûr. Exact.*

130 Et elles, elles le prennent comment ? De façon positive ou ?

131 *Ouais... ouais ... de façon positive aussi ouais ouais. Mais pas ... pas tous les jours. Des*  
 132 *fois ben on n'est pas d'accord. Surtout pendant les vacances en fait, pour le nettoyage.*  
 133 *Quand je dis : moi j'aimerais bien que la première semaine ça soit tac tac tac ... elles*  
 134 *disent : ah non la première semaine ça va pas parce que tu vois... Donc des fois on*  
 135 *n'arrive pas à s'entendre sur ça quoi.*

136 Donc c'est plus une question d'entente alors ? De se mettre d'accord sur l'organisation ?

137 *Oui parce que eux ils aimeraient bien que ça soit deux semaines pour ranger leur*  
 138 *choses et pis moi ben j'aimerais vraiment finir aussi. Donc c'est là que voilà quoi. Mais*  
 139 *y'a aussi toute la façon de le dire, parce que des fois y'en a des qui voilà ... elle prend le*  
 140 *doigt et elle dit c'est pas fait et tout alors que c'est pendant les vacances et que je peux*  
 141 *faire quand je veux quoi. Donc y'a la façon de le dire.*

142 **Oui ça je comprends bien. Et puis alors tes plaisirs ? Qu'est-ce que t'aimes**  
 143 **particulièrement ?**

144 *Le plaisirs c'est ça hein, moi j'aime voilà quoi, que ça soit propre justement, le plaisir*  
 145 *la première des choses c'est toujours les toilettes. Moi j'aime que les toilettes ça soit*  
 146 *nickel. Moi ça me fait plaisir ça quoi que les toilettes quand tu rentres dans un collège*  
 147 *que ça sente bon et que ce soit propre.*

148 Les toilettes d'accord ! Ça marche !

149 *Je sais pas ce que t'as remarqué toi ?*

150 Alors moi, très sincèrement, c'est vrai que l'école est très propre. Les corridors sont propres,  
 151 ça sent très très bon ... c'est une des écoles les plus propre que j'ai vu, ça c'est vrai !

152 *Eh justement ouais, la propreté ! C'est ça l'hygiène justement, surtout pour les gamins*  
 153 *parce que ils jouent partout quoi.*

154 Oui je comprends bien Et puis alors est-ce que y'a quelque chose qui revient souvent et qui te  
 155 dérange cette fois-ci ? Aussi au niveau social avec les maîtresses ou les enfants ?

156 *Non mais moi c'est surtout le balayage des classes tu vois. Et les maîtresses. Parce que*  
 157 *des fois je dis essayez de balayer un petit peu le gros en fin de journée tu vois, mais*  
 158 *rien, jamais rien n'est fait quoi. Ça n'a jamais été fait quoi.*

159 Ouais, donc ça c'est la chose qui te dérange le plus donc ?

160 *Ouais, vraiment. Ca me dérange parce que ça me donne plus de boulot, et j'ai pas que*  
 161 *ça justement avec l'école infantine en plus et la garenne aussi c'est trop quoi.*

162 **Je comprends. Et puis alors maintenant, comment tu vois l'école toi ?**

163 *Moi, l'école en général, je donne mon avis hein, on y éduque les enfants. A la maison*  
164 *aussi il y a une éducation, mais différemment. Donc ça veut dire qu'elle leur permet*  
165 *une large ouverture d'esprit, une éducation différente. Donc tout si tu jettes quelque*  
166 *chose par terre il faut ramasser, il faut ranger et tout et ça c'est des trucs qu'on*  
167 *s'habitue à faire. Tandis qu'à la maison, ça se fait aussi mais plus facilement qu'à*  
168 *l'école. Donc l'école nous permet de corriger certaines erreurs, et on y apprend*  
169 *beaucoup de choses aussi quoi.*

170 **D'accord super merci. Et puis maintenant, en tant que concierge d'école,**  
171 **comment tu verrais l'école parfaite ? C'est quoi pour toi une école parfaite ?**

172 *Ouf ... je pense pas que l'école parfaite pouvait exister hein...*

173 Mais imagine, imagine que hop, tout à coup tu peux faire une école comme tu aimes, ça serait  
174 quoi ?

175 *Une école parfaite j'entends euh ... je sais pas comment t'expliquer ça mais ... Je pense*  
176 *que, il y'aura toujours des choses tu vois... même si on te dit de faire ça ça ça, y'a*  
177 *toujours quelqu'un qui met une barrière. Faut voir aussi avec sa manière d'être. Donc*  
178 *moi je pense que j'sais pas euh ... une école parfaite ... Peut-être que tout l'monde soit*  
179 *ouvert. Mais ouvert ça va être difficile, parce que tout le monde a pas les mêmes idées,*  
180 *la même façon de voir les choses quoi. Donc on peut pas vraiment être dans le parfait.*  
181 *De toute façon y'aura toujours quelque chose. Mais ouais, peut-être par le langage,*  
182 *par la discussion ... voilà faut parler et puis je pense que comme ça on peut y'arriver*  
183 *quoi.*

184 Ouais donc plus d'ouverture, de discussion. Ok.

185 **Et puis maintenant alors un dernier truc, on va faire une sorte de jeu. On va dire**  
186 **que demain t'es malade, tu ne peux pas venir à l'école.**

187 *Oh j'aimerais bien !*

188 **Ah ça ! Tous je crois ! Donc moi je peux te remplacer parce que je suis ton sosie**  
189 **parfait, je suis ton jumeau. Je suis toi. Ben qu'est-ce que tu vas me dire de faire**  
190 **ou de ne surtout pas faire avec les autres ? Quels conseils tu vas me donner pour**  
191 **que personne ne sache que je suis pas toi ?**

192 *Alors le premier conseil hein que je vais donner, c'est dès que t'arrives, en premier, il*  
193 *faut que déjà ça soit déjà nickel, propre, tout, que t'es pas de voilà quoi... voilà et puis*  
194 *la deuxième chose c'est être bien, être euh.... Comment on appelle ça, être euh ... ouais*  
195 *être gai, être là, présent tu vois quoi. Pas qu'on se dise quand t'arrives le lundi : ah*  
196 *mais ce monsieur il est pas dans son assiette quoi. Etre présent voilà, pour montrer*  
197 *que, aujourd'hui, je suis prêt, je suis bien.*

198 Etre toujours de bonne humeur en fait ?!

199 *Voilà oui. Etre là aussi pour les autres et attentif parce que si y'a un gamin qui tombe*  
200 *ou j'sais pas quelque chose du genre quoi, ben tu dois être présent quoi.*

201 Et avec les enfants ? Si un enfant vient me parler, comment je devrai être avec lui ?

202 *Si un enfant vient vers toi, tu essaies de lui expliquer que : ah tu as fait ça, ben voilà si*  
203 *c'est quelques chose qui, tu vois, ben écoute la prochaine fois essaies de faire attention*  
204 *parce que ce que tu fais c'est pas bien d'accord ? Sans ça je verrai ça avec ta maîtresse*  
205 *et tu auras une punition machin et tout. Parce que les gamins ils n'aiment pas que tu*  
206 *donnes tout ce qui est punition et tout. Tout de suite, y'a une résistance. Donc voilà,*  
207 *c'est en quelque sorte ça mon rôle.*

208 Donc tu leur parle beaucoup alors ?

209 *Ouais ouais je parle beaucoup aux gamins, je parle beaucoup avec, ouais. J'en ai 230*  
210 *mais j'sais pas, voilà. Facilement ils viennent vers moi et des fois quand ils vont en*  
211 *vacances ben ils reviennent vers moi et ils me racontent tout et ça fait plaisir ! Faut*  
212 *écouter ces gamins. Ah ouais alors tu vois j'étais là et je suis allé skier et tout. Ça c'est*  
213 *sympa envers les gamins, ça faut faire tu vois. Donc toujours être à l'écoute quoi.*

214 D'accord donc toujours être gai, présent et à leur écoute, là pour eux.

215 *Et avec les enseignants pareil hein ! Là pour eux aussi, mais le contraire aussi ...*  
216 *comme ça on peut mieux travailler justement.*

217 Merci ! Ah et maintenant excuse, juste encore la toute dernière toute dernière question :

218 **Est-ce qui y'a, selon toi, un problème sur lequel je devrai me pencher pour mon**  
219 **travail ? Ou pas forcément un problème, quelque chose peut-être d'hyper bien**  
220 **hyper positif que je pourrais dire ?**

221 *Ouais... c'est... ouf ouais...*

222 T'as une idée comme ça ou pas tellement ?

223 *Ben, faut pas se dire, si ça marche pas, ça marche pas ça reste comme ça tu vois. Il faut*  
224 *essayer que ça marche. Il faut continuer sur cette lancée quoi tu vois. Faut pas*  
225 *baisser. Faut trouver la faille pour que ça marche mais faut aussi pas baisser quand*  
226 *on dit c'est bien. Faut continuer. C'est pas toujours évident hein, mais faut essayer.*  
227 *C'est pour qu'on soit tous bien dans son métier. C'est primordial.*

### 8.3.2 Transcription de l'entretien du 13.01.2014 : Concierge B (CoB)

1 **Donc pour commencer, combien d'années ça fait que vous travaillez en tant que**  
2 **concierge ?**

3 *Alors ben ça fait 19 ans que je suis concierge ici dans la même école.*

4 Ouahou 19 ans !

5 **Alors maintenant la première question c'est de me raconter un peu votre**  
6 **métier, plus particulièrement en fait comment vous avez choisi de devenir**  
7 **concierge ?**

8 *Ouh alors ça date ça ! Alors écoutez, moi avant j'étais un commercial. J'avais ma*  
9 *propre entreprise et voilà j'étais jamais là, je voyais jamais ma femme et mes enfants,*  
10 *j'étais vraiment comme un inconnu quand je rentrais à la maison.... Euh ... Et pour*  
11 *faire un peu court en fait, ben ... comment dire ... bref en 95 c'était fini. Euh... Voilà la*  
12 *fin de tout ça quoi eh. Alors moi j'me suis retrouvé là à rien faire... Alors ben pour*  
13 *occuper le temps, je suis allé pour la première fois à la séance des parents d'ma fille.*  
14 *Pis là ben y'avait le directeur qui nous faisait un beau p'tit speech hein euh... et tout à*  
15 *coup il a dit que pour être un homme complet, il faut changer au moins trois fois de*  
16 *métier dans sa vie. Et là ben pour moi ça a été une révélation ! J'me suis dit que*  
17 *j'voulais pas, mais alors vraiment pas hein aller au chômage et alors j'suis allé vers lui*  
18 *(parce que je le connaissais hein) et je lui ai dit, dis donc là tout ce que tu viens de*  
19 *dire... je cherche un boulot... euh... t'as pas un truc pour moi ? Et y m'a dit ben pour toi*  
20 *non j'ai rien écoute... Alors là j'ai dit écoute mon gars, j'men fou du poste que tu*  
21 *m'donnes, si y faut je ferai celui des poubelles c'est clair. Et alors là y m'a proposé de*  
22 *devenir concierge de l'école et j'ai dit ok.*

23 *Donc moi je suis arrivé là un peu sur le tas. Je m'attendais pas à retrouver euh... ben*  
24 *oui nettoyer des classes ça fait partie de notre job mais ... c'est ce contact avec les*  
25 *enfants et tout. Moi je dis à qui veut l'entendre euh... Un métier comme celui-là, on*  
26 *peut l'faire dans une usine si on veut éviter les gens... euh mais être dans une école si*  
27 *on n'aime pas les gamins il faut pas faire ça. Il faut pas le faire, parce que si on les*  
28 *supporte pas il faut jamais entamer c'métier là. Et puis euh... j'en ai pour preuve, j'le*  
29 *vois les gamins qui quittent qui vont au collège, ils reviennent chez moi pi y m'dise*  
30 *mais X pourquoi tu viens pas faire concierge là-haut ! Mais tu vois quoi c'est parce*  
31 *que ça ne passe pas là-haut... Le gars y fait ... ben y fait concierge ... il est le concierge*  
32 *de l'école mais il a pas c'contact avec les gamins... Moi j'vais vous dire y'a quoi y'a ...*  
33 *j'sais... on a quoi on a 300 gamins ici dans c't'école primaire ... euh... y'a encore 4 ans*  
34 *en arrière j'savais tous les prénoms des gamins.*

35 Ouahou oui c'est incroyable ça !

36        *Tous les gamins me tutoient*

37    C'est génial tout c'que vous m'dites-là, c'est beau.

38        *Alors un gosse qui ... qui est nouveau, qui débarque et y voit que les autres me tutoies*  
39        *alors j'le reprends tout de suite et j'y dis : mais on s'connaît pas les deux, t'es nouveau*  
40        *là ! Heu ... oui M'sieur et voilà ça surprend mais on est tous copains mais d'ailleurs en*  
41        *19 ans je vois tous ces jeunes qui sont sortis de de .. de leur cocon quoi ... j'les rencontre*  
42        *en ville y ont fait des études et autres et c'est toujours : Eh ! Salut X comment tu vas !*  
43        *On a eu des bons souvenirs à l'école et ça ... ça fait plaisir.*

44    Mais j'pense ça doit être vraiment plaisant et puis comment on dit euh... gratifiant aussi.

45        *Ouais ouais mais voilà parce que le job n'est pas toujours gratifiant ça c'est vrai ... Ben*  
46        *oui parce que moi j'avais pas prétendre qu'on fait toujours la même chose parce que*  
47        *toutes les semaines on a quelque chose quand même de nouveau euh avec ces gosses.*  
48        *C'est vrai parce que si on est centré que sur son histoire ah ben ouais l'concierge y doit*  
49        *eh ... c'est l'gars qui gueule dans les corridors qui gueule avec les gamins et pi qui doit*  
50        *nettoyer les classes ben oui mais ça fait partie de ça mais y'a l'autre côté ou justement*  
51        *si on le prend dans un autre niveau ben ouais on a un job à faire ... mais ... on on a*  
52        *aussi ... moi c'est gamins ici y ont à moi. Y sont à moi ces gosses.*

53    C'est comme une deuxième famille alors !

54        *Ah mais oui oui y faudrait pas les toucher hein j'entends je fais tout pour eux. On a été*  
55        *embêté avec euh... avec euh le boulanger alors je vais cherches les p'tits pains pour*  
56        *qu'ils aient leur p'tits pains à 10h ... Ça fait partie ... ça fait partie de moi mais*  
57        *j'entends j'ai un collègue-là qui travaille avec moi pi qui m'dit : et qui m'paye les*  
58        *kilomètre ?! Mais non non ça va pas ça ... C'est pas dans dans mon histoire à moi.*  
59        *Mon histoire à moi ouais je vis pour ces enfants, je vis pour ces gosses.*

60    C'est magnifique d'entendre ça !

61        *Mais ouais mais ça fait partie du job ! Parce que si on s'les mets à dos, ben vous avez*  
62        *toutes les crouilles pas possible hein ! Et pis alors on t'en fait ! Ah ! Il est pas content de*  
63        *nous ! Attends on va pouvoir l'emmerder celui-ci ! On se retrouve avec des problèmes*  
64        *après ... alors que si on est cool ... Mais ils me respectent parce que si j'dois râler dans*  
65        *une classe, je vais.*

66    Ouais donc vous hésitez pas à vraiment y aller quoi ?

67        *Ah non alors ! Les p'tits vous devez en subir les conséquences. Et pis dans toutes les*  
68        *enquêtes que j'ai dû mener, ben j'fais du chantage des fois. C'est-à-dire si vous m'dites*  
69        *pas la vérité à 11 heure vous dénoncer et vous venez. Si vous dites pas, à 11h45 vous*  
70        *partirez pas et c'est toute la classe qui était en punition hein et pi après je dis encore à*

71 11h45 ben y'a la police qui sera présente hein alors là ça vient. Et après le gamins qui  
72 vient et qui dit : ouais mais X écoute j'ai cassé c'néon euh... j'ai pas fait exprès j'suis  
73 vraiment désolé ... ben on peut discuter mais au moins j'ai la vérité. Ben avec ça on  
74 évite beaucoup de choses parce que quand j'entends que dans certaines écoles y'a  
75 pleins de casses et qu'ils font rien... ben ouais j'me dis si vous les aimez pas ces gamins  
76 c'est normal qui vous l'rendent hein voilà ... Donc c'est pas dans mon cas et je dis à  
77 toutes mes aides là si vous aimez pas les gamins faut pas faire ce job c'est tout. Pis  
78 comme je prends ma retraite dans 3 ans ben j'aimerais qui est une continué dans c'que  
79 j'fais dans l'bon sens quoi. J'estime que bon ... euh... j'ai pris le bon chemin ... à mon  
80 avis parce que y paraît qu'auparavant celui qui y était c'était un « gueuleur » et les  
81 gamins y osaient même pas revenir à l'école quoi. Je sais que bon y'a un règlement  
82 scolaire, mais bon quand a un gamin qui vient... le directeur y m'a dit eh t'as plus le  
83 droit d'ouvrir mais ouais y'a eu des fois ou les mercredis je faisais que ça les gamins  
84 avaient oubliés ça et pi ça et pi les profs y m'disaient ouais mais pourquoi tu ouvres à  
85 c'gamin ? Mais j'me disais mais tu ne comprends pas pi c'est tout faut aussi voir la vie  
86 familiale que c'gamin là et il est un peu perturbé ben voilà au moins y s'en rend  
87 compte ! Bon depuis que y'a eu s'coup de frein de la direction, ben j'essaie de moins le  
88 faire ...

89 Mais t'sais j'ai eu des menaces de parents hein des fois ! C'est hyper rare mais y'a des  
90 fois ou y'a des gamins qui se permettent tout parce que à la maison ils sont tout  
91 l'temps soutenu ... ou mal soutenu hein on s'entend ... mais bref j'ai foutu aussi des 45  
92 dans l'derrière de gamins hein pi ça m'a pas dérangé, mais j'savais aussi à qui fallait  
93 le faire ou pas, pi bref ce père là... machin c'était un rancunier. Pi voilà qu'un jour non  
94 mais j'vous dit pas... il a voulu faire ... bref y disait à tous que si une fois il me voyais  
95 en ville et que j'avais bu une seule bière y m'dénoncerais à la police et tout ... bref pi  
96 voilà qui me prenait plus mes poubelles de l'école... ben y m'a vu hein aussi parce que  
97 j'ai gardé toutes les poubelles tassées dans plus de 15 container que j'étais allé  
98 chercher exprès et j'ai parlé avec son chef là et on s'est mis d'accord, j'lui ai balancé  
99 tout devant son camion qui venait de nettoyer pi il a tout du ramasser tout seul. Ben  
100 j'peux vous dire que ça lui a servi à celui-ci. Là y s'est dit cette fois-ci j'suis tombé sur  
101 un os hein.

102 Oula oui alors il a dû comprendre !

103 Mais oui pi après y'a eu ce retournement de situation où il est venu s'excuser et tout  
104 donc voilà.

105 **Ok et alors est-ce que, justement, vous pourriez me dire le rôle que vous avez**  
106 **dans l'école ?**

107 *Alors ben voilà, le rôle c'est que j'le vois aussi avec les enfants, l'enfant viendra plus,*  
108 *même si y'a une médiatrice ou un médiateur dans l'école, euh, ce que je vois et ce que*  
109 *je ressens, c'est que quand y'a un problème, ils vont pas vers eux. Les enfants vont pas*  
110 *tellement vers eux ou vers le maître la maîtresse. Ils viennent d'abord vers moi. Et*  
111 *puis ça, aujourd'hui encore hein, même quand on avait mis une boîte aux lettres hein*  
112 *ici dans les bâtiments où les gamins pouvaient aller glisser des mots pour eux, et puis*  
113 *je leur disais aussi mais écoutez y'a une boîte ... Ah non non non c'est toi ! Ils viennent*  
114 *se confier chez moi. Ils viennent d'abord vers moi, pi même avant de parler aux profs !*  
115 *Pis j'essaie de faire l'inverse et dire mais attendez si c'est un problème aller vers la*  
116 *maîtresse... Mais on dirait que c'est comme si ils avaient peur des représailles ou quoi*  
117 *que ce soit alors y viennent d'abord chez moi.*

118 **Mais oui je comprends bien, c'est une autre relation en fait ?**

119 *Oui voilà c'est une autre relation. Mais ah c'est magnifique ça ! On ... ouais... on a*  
120 *arrangé des choses incroyables, incroyables, sans l'aide de la direction, d'un prof ...*  
121 *Après moi je leur fait comprendre qu'il faut qu'ils se tiennent à carreaux aussi hein !*  
122 *Eh ouais eh ouais ! Non mais le contact avec ces gosses est bien quoi et pi moi j'dois*  
123 *dire que le travail me plaît parce qu'il est quand même varié et tu te lèves un matin et*  
124 *tu sais pas ce qui va te tomber sur la figure avec ces gamins. Y'a toujours de l'imprévu,*  
125 *on peut pas se dire ah ben tiens je vais passer une semaine tout à fait normale. Y'aura*  
126 *toujours une casse, ou un problème, ou j'devrai conduire un gamin chez l'médecin,*  
127 *parce que c'est moi qui les prend aussi en charge hein si y'a un bobo ou quelque chose !*  
128 *Je fais effet de médecin et tout, donc les médecins sont habitués à me voir.*

129 **Mais alors avec tout ça, vous avez aussi une fonction éducative vous trouvez ?**

130 **Vous vous pensez que vous avez un rôle éducatif à tenir avec les enfants ?**

131 *Ah ben moi je le ressens comme tel oui !*

132 **Vous arriveriez à un peu plus expliquer ? Pourquoi, comment ?**

133 *Ben moi déjà les gamins ils le savent ils le voient, euh ben justement ça commence déjà*  
134 *le matin, moi je passe devant ces groupes hein, parce que je m'occupe aussi de l'école*  
135 *enfantine juste derrière là, ben j'les vois depuis qui entrent à l'école jusqu'à leur sortie*  
136 *ces gosses ! Alors le matin j'deviens aussi malade c'est quand on est pas foutu de de te*  
137 *dire bonjour*

138 *[Interruption par des personnes externes]*

139 **Donc alors oui vous n'aimez pas qu'ils ne disent pas bonjour et puis ...**

140 *Oui alors moi je les reprends toujours aussi parce que j'essaie aussi de leur donner un*  
141 *peu de savoir quand même. Bon alors des fois je m'emporte assez rapidement... ouais*  
142 *j'ai un peu de la peine à me contenir quand justement ils font une connerie ou autre...*



143 *alors je vais des fois selon le comportement que j'ai eu je vais des fois devant la classe*  
144 *dire : oui alors c'est pas le comportement qu'on doit avoir mais là vous avez poussé le*  
145 *bouchon un peu loin, mais voilà j'essaie de leur faire comprendre que voilà quand on*  
146 *pète un câble ben y'a des mots qui auraient peut-être pas dû sortir qui sont sortis mais*  
147 *je vais au moins juste après, j'en suis conscient, j'avais m'excuser, enfin j'avais pas*  
148 *m'excuser j'avais leur dire voilà écoutez euh... ce qui vient de se passer j'aimerais pas*  
149 *que ça se reproduise, aussi bien pour vous que pour moi. Moi j'me suis emporté c'était*  
150 *pas un bon comportement que j'ai eu... pi ils le comprennent.*

151 D'accord donc vous faites ça donc pour qu'ils voient que même quand on est adulte on fait  
152 encore des bêtises, ben on doit quand même aussi aller s'expliquer voir s'excuser.

153 *Voilà tout à fait tout à fait c'est exactement ça ! Et j'essaie de leur apporter ... de leur*  
154 *apporter ... ce que je sais ou ce que ... ce que je peux leur donner quoi. Vous savez une*  
155 *fois le directeur m'a demandé si devais refaire ma vie, qu'est-ce que je ferai et je lui ai*  
156 *répondu ben j pense que ouais je partirai dans l'éducation. Mais ouais j'me dis*  
157 *toujours que si j'avais fait un peu plus à l'école, peut-être que je serais pas ici ... c'est*  
158 *un petit peu le regret que j'ai... mais voilà mais j'ai quand même aucun regret parce*  
159 *que avec ce que j'ai fait dans ma vie, c'est beau parce que en tout cas ces 20 ans, j'ai*  
160 *aucun regret quoi. Et je pense toujours que ... le jour où je pourrai plus me lever le*  
161 *matin, faudra vraiment que je me remette en question hein. Parce que j'suis content de*  
162 *revoir ces gamins quoi. Là on a eu 3 semaines de vacances, ben faut être prêt faut être*  
163 *présent faut être là pour les accueillir quoi.*

164 **Mais alors justement maintenant une question un peu plus large, ben qu'est-ce**  
165 **que vous avez à faire en fait comme travail plus particulièrement en tant que**  
166 **concierge ?**

167 *Alors ben y'a les classes, les commandes, mais j'outrepasse, je vis pour eux. J'fais tout*  
168 *quoi j'fais même les camps de ski avec eux, si ils sont embêter les maîtresses me disent*  
169 *toujours : eh tu peux nous dépanner X ! Ouais ouais j'suis toujours à leur disposition*  
170 *moi. J'le fais pour le bien des gamins. Ben les p'tits pains j'pourrais tout envoyer péter,*  
171 *l'école à journée continue j'avais leur chercher la nourriture pour midi et tout ... Mais*  
172 *le directeur en est conscient il m'a dit ouais mais le prochain y veut jamais faire ça !*  
173 *Parce que j'essaie d'inculquer ça à mon aide là, parce que pendant 15 ans j'étais seul et*  
174 *pi je prenais jamais de vacances, non jamais c'était pas possible, impossible ! Et on*  
175 *m'a encore mis l'école à journée continue dessus quoi et j'ai dit, j'ai dit, dites, 24 heures*  
176 *ça va bientôt plus suffire hein ! J'étais certains que je faisais le travail de minimum 2*  
177 *personnes. Alors résultat des courses, le résultat de cette audit tombe, et c'est tombé*  
178 *que c'était 2 postes et demi. Alors y'a l'autre haricot qui a été appelé quoi.*

179 Mais donc avec tout ce que vous avez a ... tout ce que vous faites plutôt en plus, vous arrivez  
180 quand même à faire tout ce qui vous est demandé dans votre mandat ?

181 *Ouais ouais ! Moi j'dis, y'a des gens j'peux pas leur dire ben voilà aujourd'hui tu vas*  
182 *faire 10 heures par exemple. Non, c'est des gars qui sont programmé, j'ai fait mes 8*  
183 *heures, j'ai donné. Moi j'les compte pas, j'les compte pas ! Et c'est un peu dur*  
184 *maintenant pour ce collègue que j'ai, parce qui rentre pas dans ce système que j'ai moi.*  
185 *C'est pour le bien des gamins, moi c'est comme ça que j'le prends. Mais vous voyez,*  
186 *c'est parce que les gamins savent me dire merci !*

187 Ah oui ça je pense que vous devez recevoir beaucoup en retour !

188 *Ah oui ça oui ! J'en ai un il venait avec sa maman de l'école enfantine, il a fait juste*  
189 *avant Noël des biscuits pour moi quoi ! C'est lui qui les a faits pour moi !*

190 Oh c'est chou ! C'est touchant ça !

191 *C'est moi quoi j'ai 4 ans et j'te remets ça. Non mais c'est beau ça ! Mais voilà quoi moi*  
192 *j'chope les larmes hein !*

193 Oh mais oui c'est beau mais c'est normal j'comprends !

194 **Ben alors, apparemment de tout ce qu'on a discuté, votre métier vous le vivez**  
195 **super bien, mais grâce à quoi réellement alors ?**

196 *Mais ouais mais tout grâce aux enfants. J'pourrais jamais hein, mais jamais faire*  
197 *c'métier dans une usine. Non j'aurais pas ce plaisir-là. C'est que tu bonheur, c'est du*  
198 *plaisir, j'vois ces enfants grandir, j'suis comme un p'tit gamin quoi j'entends. J'connais*  
199 *l'évolution de chacun d'mes gamins quoi quasiment !*

200 **C'est magnifique ! Mais alors justement, à travers toute cette fonction éducative**  
201 **que vous avez, vous rencontrez quand même des difficultés ? Ou des facilités ?**

202 *Non moi je dirai que, bon bien sûr hein à part un ou deux cas où là même la direction*  
203 *n'arrive plus faire face, non moi j'prétends que c'est un passe-partout parce que j'le*  
204 *vois ces gosses, y m'aime quoi. Y viennent vers moi, y viennent me chercher. Tu vois*  
205 *moi je parle avec eux, j'm'intéresse à ce qu'ils aiment ou aiment pas... J'entends y'a un*  
206 *spectacle ben j'vais voir le spectacle. Y faut vivre avec eux ! Je vais partout quoi.*

207 Ça vous vient très naturellement en fait, vous ne rencontrez pas de difficultés particulière à  
208 jouer ce rôle-là ?

209 *Absolument absolument c'est ça. Très naturel. Mais bon ... oui oui ... j'ai des tensions*  
210 *avec les enseignants des fois hein, mais de temps en temps hein. Le contact est facile*  
211 *hein sans ça. Mais où je pète un câble c'est où je leur dit et je répète, pendant les*  
212 *vacances, on m'avertit quoi. Si y viennent pendant les vacances et on m'avertit pas,*  
213 *alors je déteste ça ! Parce que je lave les classes et tout, et on m'avertit pas et hop y*

214 *débarque. Alors voilà quoi. Pendant c'te période de vacance, c'est là que j'peux un peu*  
215 *faire mes vacances, mon truc tranquille et je dis toujours je suis joignable tout le*  
216 *temps, téléphonez-moi, avertissez quoi ! La semaine passée y'a une maîtresse qui est*  
217 *venue, ben elle a pu repartir à la maison hein j'étais en plein nettoyage dans sa classe*  
218 *alors j'ai dit non mais attend quoi tu peux téléphoner bon dieu ! C'est ça c'est ces*  
219 *périodes-là qui deviennent tendue. Après quand l'école reprend c'est tiptop.*

220 C'est marrant j'aurais plutôt dit le contraire !

221 *Ouais j'sais mais c'est ça quoi faut s'parler, s'dire les choses quoi ! Mais t'sais c'est*  
222 *marrant parce que en camp de ski par exemple, ben les enfants y m'écoutent moi*  
223 *quoi... euh ... les enseignants y arrivent pas à en placer une, mais moi ça va nickel !*  
224 *Alors c'est rigolo mais ils en sont très reconnaissant quoi hein donc ça va bien. Et*  
225 *aussi quand y'a des problèmes là des parents, par exemple en camp ... Non mais j'ai*  
226 *quasiment jamais de problèmes avec les parents, mais là, j'peux pas supporter ça,*  
227 *qu'on soutienne son gamin. J'ai créé, j'ai mis au monde un p'tit dieu quoi et mon p'tit*  
228 *dieu, il est toujours dieu quoi ... quoi qu'il fasse c'est mon dieu hein ! Non mais là toute*  
229 *une histoire et bref, moi je soutiens toujours, mais alors toujours les enseignants ça*  
230 *c'est clair et net. Non mais les menteurs, les tricheurs je n'les supporte pas. D'ailleurs*  
231 *je dis toujours à mes gamins que ça je ne supporte pas, donc si vous commencez à me*  
232 *mentir ou à tricher ça ira très mal. Donc ils le savent hein ! C'est pour ça aussi que*  
233 *quand j'arrive dans une classe, dans l'heure qui suit, la vérité elle sort hein ! Alors*  
234 *voilà quoi. C'est ma force aussi que j'ai avec eux. Je pense que c'est c'qui créer cette*  
235 *relation. Mais là ce camps de ski c'était la cata la cata ! Mais j'y retourne hein cette*  
236 *année quand même !*

237 Ah vous y allez ! Mais vous êtes superman ! Elles ont vraiment de la chance les maîtresses et  
238 l'école hein !

239 **Et sinon, j'sais pas, est-ce qu'il y a quelque chose qui vous dérange**  
240 **particulièrement dans votre métier, quelque chose qui en rapport avec le fait**  
241 **d'être concierge, vous dérange tout à coup ?**

242 *Bah...non non ... dans les relations oui... dans les relations parfois entre... enseignants*  
243 *ouais... mais oui y'a des fois des parents qui me dise : eh ho, c'est toi qui devrai être en*  
244 *classe plutôt... Mais bon ça c'est des relations humaines hein parce que le prof n'est*  
245 *pas toujours bien vu hein par les parents. Ça y faut être conscient et ouvert et moi*  
246 *j'prends toujours leur défense. Moi j'étais hein un d'ces gars qui disait ouais ils ont une*  
247 *chier de vacances hein ces profs, mais maintenant qu'j'y suis, j'me la coince. Moi je dis*  
248 *toujours j'ai assez à balayer devant ma porte avant de m'occuper des autres*  
249 *maintenant. Voilà cette politique là j'l'ai vite adopté et c'est peut-être pour ça que j'suis*  
250 *où j'en suis hein. J'ai la conscience tout à fait tranquille. Mais y'a un de temps en*

251 *temps des gens vraiment méchant hein. Alors là j'écoute bien, j'écoute bien et là*  
252 *j'avertis le prof pour dire ceux-là y sont allé trop loin hein, fais gaffe.*

253 *Donc ce qui vous dérange le plus alors c'est qu'il y ait des choses qui se disent par derrière ?*

254 *Oui voilà ces p'tites histoires j'aime pas. Tu viens vers la personne concernée et tu le*  
255 *dis quoi.*

256 **D'accord. Et puis alors est-ce que maintenant vous pourriez m'expliquer un peu**  
257 **le regard que vous portez sur l'école en général ? Pour vous c'est quoi l'école ?**

258 *Ben justement c'est un bel apprentissage de la vie déjà hein. C'est une nécessité ou on*  
259 *apprend le partage ou on apprend beaucoup de choses, et puis c'est aussi c'que j'essaie*  
260 *de faire profiter à ces enfants et autre ... et puis ou j'en viens toujours, c'est que si,*  
261 *peut-être, j'avais travaillé un peu plus, j'aurais pu être autre chose que concierge quoi*  
262 *j'entends. Mais on m'a jamais poussé à ça et voilà. Non pi l'école en elle-même c'est*  
263 *ouais... vous savez quand j'ai dit à ma famille ouais j'vais faire concierge, y m'ont dit*  
264 *ah ben tu vas nettoyer les chiottes et ramasser les dégueulons quoi. Ben j'ai dit ouais*  
265 *ouais ... c'est exactement ça. On est vite catalogué hein. Mais c'est pas grave, parce*  
266 *qu'ils ne voient pas tous ces à-côtés, parce que demain est un autre jour. Pour moi, j'le*  
267 *dirai jamais assez hein, mais c'est tous les jours un jour de bonheur grâce à ces*  
268 *gamins quoi.*

269 *Mais c'est magnifique de voir son métier comme ça et d'avoir cette prise de distance que vous*  
270 *avez.*

271 *Ah ouais ! Mais j'tire la gueule aussi hein avec les collègues, mais avec les gamins*  
272 *j'fais jamais ça hein, c'est pas possible ... mais avec les adultes ah oui ça oui ! On en*  
273 *recausera demain.*

274 *Ben au moins y'a de l'ambiance alors comme ça ! Et donc j'ai juste encore deux questions à*  
275 *vous poser.*

276 **On va supposer que demain vous êtes pas là, vous êtes malade. Et donc vous ne**  
277 **pouvez pas venir travailler, mais c'est moi qui vais vous remplacer parce que je**  
278 **suis votre sosie parfait. Ben qu'est-ce que vous allez me donner comme conseils**  
279 **pour que personne ne remarque le piège ? Comment je dois me comporter en**  
280 **fait, pourquoi, avec qui, etc. ?**

281 *Ben je pense que là déjà euh ... comme vous parler déjà, j'ai bien l'impression que*  
282 *tout passerai bien parce que vous avez un peu le même tempérament que moi. C'est*  
283 *ce que j'ai déjà ressenti hein j'le vois, parce que vous allez vivre ça d'une telle façon*  
284 *que vous y'aura que de la réussite quoi ! J'aurais pas de conseils à vous donner, juste*  
285 *à vous encouragez quoi !*

286 Oula ben dis donc c'est gentil ça merci beaucoup oulala c'est trop gentil tout ça !

287 *Non non alors là c'est clair ! Non vraiment je crois que vraiment comme vous êtes,*  
 288 *parce que vous êtes attentive aux gamins quoi de c'que j'ai pu voir donc non c'est ça*  
 289 *quoi l'primordial.*

290 Oh mais alors vraiment merci ! Mais donc vraiment pas d'autres choses, conseils à donner de  
 291 spéciaux alors ? Rien de rien ?

292 *Non. Comme vous êtes.*

293 Oh bon alors merci. Alors juste encore la dernière des dernières questions.

294 **Donc pour la suite de mon travail, est-ce que vous me conseiller de parler de**  
 295 **quelque chose en particulier, c'est-à-dire de faire ressortir soit un problème soit**  
 296 **quelque chose de positif sur lequel je devrai me pencher dans mon travail ?**

297 *Alors ... ouais ben voilà moi j'dis ben ... j'vais pas vous parler des nettoyages parce que*  
 298 *ça tout le monde arriverait à le faire, mais vraiment à dire, c'est qui faut être ouvert.*  
 299 *Y faut avoir un contact humain, qui est vraiment une nécessité parce que sans contact*  
 300 *non. On n'avancera pas. Et puis c'est grâce à ce contact ou se créer des liens d'amitiés*  
 301 *aussi bien après avec les parents, parce que j'sais pas, mais y'a les 80% des parents*  
 302 *qui me tutoie et j'les tutoie aussi, parce que le gamin rentre à la maison et voilà quoi.*  
 303 *C'est vrai que ça fait plaisir de sentir que les enfants t'apportent cela et après y'a les*  
 304 *parents qui sont reconnaissant.*

305 Donc alors l'important c'est ce contact humain avec toutes les personnes qui ont un lien avec  
 306 l'école ?

307 *Ah oui oui ! Alors oui ce contact qu'il faut garder parce que ouais le contact avec ces*  
 308 *machins électroniques je ne suis pas partisan. Voilà en tant que concierge dans une*  
 309 *école y faut être humain, avoir un contact humain avec tous quoi. Mais parce que moi*  
 310 *c'est comme ça que j'le ressens quoi ! Y faut savoir à qui ils appartiennent ces p'tits*  
 311 *quoi. Et quand les gens viennent et me dise : on te remercie beaucoup pour tout ce que*  
 312 *tu fais, ben ça fait chaud au cœur et voilà quoi.*

313 Ben en tout cas il faut vous dire que vous devez mériter toute cette gentillesse qu'on vous  
 314 donne. Donc je trouve ça superbe ce que vous faites.

315 *Moi en tout cas j'vous l'dit, j'ai aucun regret, j'prends du plaisir. Faut ressentir ces*  
 316 *enfants quoi. Ouais ça tient la route quoi, y'a une osmose entre tous et ça tient quelque*  
 317 *chose quoi.*

### 8.3.3 Transcription de l'entretien du 22.01.2014 : Concierge C (CoC)

1 **La première question serait que vous me racontiez un peu votre métier, où**  
2 **plutôt d'abord que vous me racontiez comment vous avez choisi ce métier-là ?**

3 *Oula ! Ouais alors moi d'abord j'ai été boucher-désosseur pendant 15 ans, et pi après,*  
4 *ben j'avais un peu tout vu en 15 ans, alors le chef que j'ai actuellement que je*  
5 *connaissais m'a proposé ça, y m'a dit j'te verrai bien avec nous, travailler à l'école,*  
6 *t'es un gars cool, t'as un bon feeling avec les gamins avec les gens, t'es toujours de*  
7 *bonne humeur, souriant et pis heu... ben ouais comme j'avais fait le tour de mon*  
8 *travail, il cherchait quelqu'un justement pi j'ai postulé ! J'ai postulé et j'ai été pris !*

9 **D'accord ! Et donc maintenant ça fait combien de temps que vous travaillez en**  
10 **tant que concierge ici ?**

11 *Alors maintenant ça fait 8 ans et demi que je suis ici. J'ai fait 2 ans en secondaire et*  
12 *ensuite je suis allé ici à l'école primaire. Donc ouais dès fois ça peut arriver que je*  
13 *doive donner un coup de main pour le secondaire, mais sinon mon job c'est vraiment*  
14 *l'école primaire et l'école enfantine. On fait un peu des fois des tournus. J'ai aussi les*  
15 *2 salles de gym et tous les soirs elle est prise, mais ouais on fait chacun son tour. Y'a*  
16 *aussi un apprenti, donc ça va encore.*

17 **Et donc c'était une opportunité pour vous alors ? Et vous avez dû faire une formation pour**  
18 **être pris ou non ?**

19 *Ouais voilà c'était une belle occasion. Par contre non j'ai pas fait de formation mais*  
20 *je suis en train de la faire maintenant. Donc je viens de faire la culture générale*  
21 *maintenant, parce que j'avais pas un CFC nulle part donc je la fais maintenant, donc*  
22 *j'ai dû faire une année de culture générale et maintenant je fais une année d'agent*  
23 *d'exploitation. C'est le nouveau terme qui désigne concierge quoi. Et donc ça c'est*  
24 *tout en cours du soir hein. Donc voilà on apprend tout le métier et avec ça ben*  
25 *j'aurais mon CFC ouais.*

26 **Mais c'est vraiment bien ça alors, comme ça ça vous permet de travailler à côté !**

27 *Ouais et c'est vraiment vaste quoi comme métier, y'a l'électricité, du sanitaire, toutes*  
28 *les techniques de nettoyage, ventilation, chauffage, menuiserie, espaces verts,*  
29 *jardinage, sécurité au travail, ... C'est très vaste quoi, très très vaste ! En fait si tu*  
30 *veux c'que les apprentis font en 3 ans, nous on le fait en accéléré en une année. Donc*  
31 *je suis aussi sur les bancs de l'école ! Mais pour faire ça hein j'ai dû faire minimum 5*  
32 *ans dans une entreprise à 100 %, dans une commune ou une école, n'importe, mais*  
33 *en tant qu'agent d'exploitation, concierge quoi.*

34 Oui oui. Mais est-ce que vous avez choisi de faire ce CFC par vous-même, ou est-ce qu'on  
35 vous l'a demandé ?

36 *Non non alors c'est vraiment moi qui l'ai choisi. J'ai trouvé que c'était un bon*  
37 *moment, parce que y'a un collègue qui est passé à la retraite y'a pas longtemps, et le*  
38 *chef qui est là ben il a 62 ans, donc ce serait un peu une opportunité pour moi, dans*  
39 *le sens où si dans 2 ou 3 ans y passe à la retraite et que ce poste il est à donner, ben*  
40 *ça serait vraiment bête que j'ai pas le papier nécessaire pour le prendre quoi. C'est*  
41 *aussi un peu une petite sécurité pour le futur aussi ! Et puis moi je suis du village et*  
42 *je connais bien tout le monde alors voilà quoi. Et en plus chaque année je pars en*  
43 *camp de ski et c'est moi qui règle tout. Donc c'est un peu l'homme à tout faire hein*  
44 *ici ! Mais tu sais y'a une chouette collaboration dans cette école.*

45 Très bien merci !

46 **Et puis alors, vous, vraiment en tant que personne et aussi en tant que**  
47 **concierge, comment vous vous sentez dans l'école ? C'est quoi votre rôle en fait ?**

48 *Ben j'me sens bien ! Mais après si on dévie un peu sur le rôle, ben j'peux dire qu'il est*  
49 *souvent un peu ingrat. Mais... ouais mais y'a pas comme on le croit que d'la poutz*  
50 *hein, tu vois ici dans cette école y'a tellement d'espace vert qu'on a mille choses à*  
51 *faire ! Donc ben tu vois, c'est vrai que mon chef il m'a toujours dit ; quand t'arrives*  
52 *c'est propre, quand tu repars c'est propre. Parce que tu vois quand t'es au milieu de*  
53 *la journée ben c'est pas possible de tout le temps panosser et laver quoi. Donc c'est*  
54 *souvent en fin de journée qu'on peut faire un peu d'avance, tout en sachant qu'une*  
55 *fois par semaine on doit faire les classes à fond. Donc tu vois faut être partout, mais*  
56 *j'ai un petit planning dans la tête ou je note aussi tous leurs horaires, en particulier*  
57 *pour savoir à quel moment ils ont la grande gym la petite gym etc. tu vois, pour*  
58 *savoir à quel moment ils sont pas là.*

59 Donc vous dites que vous avez un planning dans la tête, mais est-ce que vous avez alors un  
60 cahier des charges que la commune vous a donné ?

61 *Ouais ouais mais ici c'est un peu nous qui nous faisons notre planning et après on*  
62 *doit remplir nos heures et après ben ils contrôlent... Mais tu vois finalement j'suis*  
63 *pas beaucoup par ici hein parce que je dois aussi gérer toute la salle des spectacles*  
64 *ici dans la commune et elle est toujours utilisée donc c'est moi qui doit faire les visites*  
65 *et programmer tout ça et laver et tout donc tout ça ça prend un temps fou aussi.*  
66 *Donc on fait quand même un tournus, parce qu'on est 4 et on fait chacun sa semaine*  
67 *de piquet, du lundi au dimanche on doit être là et donc on garde notre natel à tout*  
68 *moment vers nous quoi, même le soir ! Parce que des fois EGS nous appel et si par*  
69 *exemple ils voient qu'une porte n'est pas fermée ou quoi que ce soit, ben c'est à moi*

70 d'aller et de fermer. Mais bref entre nous entre les collègues concierges on s'entend  
71 vraiment bien, on a une super entente, une super équipe là ouais.

72 **Très bien donc là vous m'avez beaucoup expliqué tout ce qui entrait dans le**  
73 **nettoyage, mais maintenant au niveau des élèves, est-ce que c'est aussi vous qui**  
74 **vous occupez de surveiller les récrés quand les élèves sortent ?**

75 *Non alors non du tout. Là tout ça c'est pas moi. Là y'a une surveillance oui, mais*  
76 *c'est les profs. Ils font un tournus hein. Donc moi vraiment primaire secondaire au*  
77 *niveau de la surveillance rien du tout quoi, c'est pas moi. Mais bon, j'aide hein si je*  
78 *vois vraiment que y'a une bagarre ou qu'ils commencent à sortir de la cours et que je*  
79 *le vois, ben je fais, mais je suis pas là à chaque récré à regarder non.*

80 **D'accord merci. Mais alors est-ce que vous sentez que vous avez une fonction**  
81 **éducative avec les élèves ou pas tellement ?**

82 *Oui aussi ben bien sûr oui... mais tu vois rien que les sanitaires quoi. Quand ils vont*  
83 *au toilettes et que tu les vois et qu'tes là et qu'tu vois les gamins ils passent tout droit*  
84 *et ils se lavent pas les mains ou comme ça ben hop tu le rappel. Mais ouais c'est un*  
85 *éternel recommencent hein avec les gamins. Mais tu vois normalement ils me*  
86 *connaissent un tout petit peu donc ils savent quand tu cries un petit peu et tu fais eh*  
87 *eh ! Ben en principe ils se clament quoi. Et pis bon sinon une maîtresse qui traine par*  
88 *là et qui guette et voilà hein. Mais ouais j'pense que j'ai quand même une autorité*  
89 *avec les enfants ouais ouais. Mais bon, après primaire ben voilà comme j'te dis c'est*  
90 *plus... c'est plus.... C'est plus euh... ouais c'est plus tranquilles que des secondaire tu*  
91 *vois les secondaires c'est déjà plus... plus euh... à faire un peu des crasses ou comme*  
92 *ça. Mais tu vois, avant hein quand j'étais en secondaire, ben y'avait un autre*  
93 *concierge hein et il était tellement méchant et il faisait la police et tout ben plus il les*  
94 *emmerdait plus les gosses faisaient des conneries tu vois donc faut être cool tout en*  
95 *gardant tes distances quoi. Faut les laisser aller tout en fixant quand même quelques*  
96 *limites quoi. Mais j'en ai des des fois qui viennent en heures d'arrêt et je leur dit*  
97 *toujours ben voilà si tu bosses bien et que tu fais bien et tout ben tu pourras partir un*  
98 *peu avant quoi. Alors ouais bien sur quand je vois des choses je fais quand même,*  
99 *mais ça c'est pas notre rôle à nous... mais j'le fais quand même. Mais ouais c'est*  
100 *comme des fois quand je vois un gamin qui cherche une maîtresse ben je lui demande*  
101 *juste c'est qui sa maîtresse je vais à la salle des maîtres et voilà. Donc ouais j'le fais*  
102 *volontiers ouais !*

103 **D'accord merci. Donc vous avez dit que vous aimiez plutôt bien votre métier,**  
104 **pourquoi ? Pourquoi vous le vivez bien ? Où est-ce que des fois il y a des choses**  
105 **que vous vivez moins bien ... ?**



106 *Non parce que ça me plaît, ça me plaît ! C'est très varié quoi, y'a pas que d'la poutz*  
107 *ou comme ça. Bon après pendant les vacances ben oui y'a plus de poutz mais c'est*  
108 *normal c'est parce que y'a personne quoi donc on profite. Pis bon voilà quoi j'suis pas*  
109 *toujours là parce que je m'occupe de la salle de spectacle là et y'a pas mal à faire*  
110 *hein aussi donc voilà quoi. Mais j'aime bien parce que j'suis un peu seul comme ça et*  
111 *c'est chouette. Donc ouais y'a des fois où j'suis là 15 minutes le matin et je reviens pas*  
112 *avant 13 heures quoi. Après l'aprèm ben je fais un peu en sorte que tout soit propre et*  
113 *basta quoi.*

114 **Et alors est-ce que vous sentez quand même que vous rencontrez des difficultés**  
115 **peut-être parfois ou est-ce que vous ressentez des tensions avec les autres**  
116 **personnes qui travaillent dans l'école ou les élèves ?**

117 *Non pas vraiment de tensions, de difficultés. Non non parce que j'suis assez cool quoi*  
118 *j'suis assez ouvert et ils savent les gens tout à coup j'ai pas eu le temps de faire*  
119 *quelque chose ben ils sont aussi compréhensifs et ils vont pas commencer à râler*  
120 *parce que pendant une semaine j'ai pas fait la poutz ou comme ça. Et moi pareil*  
121 *quoi. Généralement ils savent que c'est parce que j'ai eu d'autres trucs et voilà quoi.*

122 **Donc alors vous avez un très bon contact avec les enseignants, les élèves, les**  
123 **autres personnes qui travaillent ici alors !**

124 *Ben ouais... généralement ouais. J'ai un bon feeling ouais avec les profs et tout. Et*  
125 *ouais même les parents parce que j'les connais beaucoup, j'les connais tous vraiment*  
126 *vraiment beaucoup de monde. Ouais j'connais pas mal de monde dans le village et*  
127 *ouais les gens ils me connaissent aussi un peu comme ça quoi. J'ai des gamins ici*  
128 *donc ouais j'suis le concierge quoi mais ouais on doit changer un peu l'étiquette de...*  
129 *du concierge d'époque... le vieux quoi le vieux qui râle et qui gueule et tout quoi. Faut*  
130 *vraiment montrer qu'on est ouvert quoi et qu'on soit tous plus ouverts. Mais tu vois*  
131 *non vraiment j'ai jamais vraiment eu de tensions parce que j'engueulerai jamais*  
132 *vraiment le gamin quoi parce que c'est pas mon rôle quoi déjà et voilà j'fais pas la*  
133 *police. J'ai pas ce rôle-là quoi pis j'le fais pas parce que c'est pas mon boulot et c'est*  
134 *tout. Si vraiment j'vois qu'il a fait une bêtise ou comme ça, j'le dis à la maîtresse et*  
135 *après elle règle tout ça elle et c'est à elle de le punir, de réagir... Et tu sais les p'tits*  
136 *sont cool quoi. J'ai jamais vraiment eu de problèmes. Les p'tits savent respecter les*  
137 *règles encore quoi.*

138 **Mhh oui ok ! Et est-ce que vous arrivez à me dire un plaisir, vraiment quelque**  
139 **chose que vous appréciez tout particulièrement faire à travers votre métier ?**

140 *Ben... ouf... Ouais ben... J'aime bien quand il fait beau être à l'extérieur. Tailler les*  
141 *haies, désherber, tondre... voilà quoi quand il fait beau c'est chouette de pouvoir se*  
142 *permettre d'être dehors tout le temps quoi.*

143 Et est-ce que vous aimez aussi, comme vous me l'avez expliqué avant, le fait d'être libre, de  
144 pouvoir faire un peu ce que vous voulez quand vous le voulez, enfin de faire votre planning  
145 quoi ?

146 *Ouais ouais bien sûr ! En plus quand j'ai un peu de temps libre ou comme ça j'essaie*  
147 *de bricoler, j'fais des petites réparations et tout. Donc ouais c'est chouette ça.*

148 **D'accord alors peut-être maintenant, est-ce que vous pouvez un peu me**  
149 **raconter le regard que vous avez sur l'école ? Comment vous voyez l'école en**  
150 **fait ?**

151 *Comment je la ressens donc ? Par rapport à mon métier ?*

152 Oui par rapport à ça et aussi simplement par rapport à vous, votre personne.

153 *Ouff... Ben... Ouais ben pour moi c'est... L'école c'est ... c'est où les enfants ils*  
154 *s'épanouissent quoi. Ils grandissent, ils évoluent et après c'est là que tu vois aussi en*  
155 *tant que concierge tous ces gosses que tu vois grandir quoi. Et puis moi j'aime bien*  
156 *aussi. Et pis ouais j'aime bien rigoler un peu quoi avec ces petits.*

157 Très bien merci. Alors j'ai encore deux petites questions.

158 *Vas-y vas-y !*

159 **Donc demain vous n'êtes pas là, c'est moi qui vais venir vous remplacer. Par**  
160 **contre, je suis votre sosie parfait, je vous ressemble comme deux gouttes d'eau.**  
161 **Comment est-ce que je devrai être avec les autres ? Qu'est-ce que je devrai**  
162 **absolument faire, ou au contraire, ne pas faire ?**

163 *Alors il faut que tu mettes tes écouteurs dans les oreilles déjà ! Bon, dans une oreille,*  
164 *en faisant les classes et en discutant un petit coup avec chaque prof quoi. Mais ouais*  
165 *tu sais beaucoup de contact surtout quoi parce qu'il faut toujours un petit mot*  
166 *gentil ! D'ailleurs tu sais l'autre jour y'a une prof qui m'a dit que j'étais le rayon de*  
167 *soleil de ce collègue !*

168 Oh ben ça doit faire plaisir ça !

169 *Donc c'est beau hein c'est beau ouais ! Mais tu vois c'est parce qu'il faut être de*  
170 *bonheur, souriant et gentil avec les enfants pis les profs et toujours être serviable*  
171 *aussi quoi ! Mais bon faut faire gaffe aussi parce que j'ai tendance à être des fois*  
172 *trop serviable, trop sympa quoi et donc faut aussi faire attention à pas se faire*  
173 *bouffer. Mais voilà moi je sais aussi avec qui je peux être un peu plus cool ou pas.*  
174 *Mais ça se passe toujours très bien avec les enseignants et avec les enfants ben...*  
175 *faudrait...ouais ça dépend parce que ouais ceux que j'connais mieux que d'autres et*  
176 *pis... ouais mais ouais j'aime bien discuter un petit peu avec les gamins. Et tu sais je*  
177 *crois qu'ils m'aiment bien aussi parce qu'ils me montrent leurs dessins ou leurs*

178 *bricolages aussi des fois et ouais c'est chouette quoi. Donc discussion et être ouvert*  
179 *avec les autres, parce que ouais avec les enseignantes faut discuter et prévoir avec*  
180 *elles par exemple ben quand il faut lever les chaises, ou des fois elles me disent*  
181 *aujourd'hui fais pas le balai parce que demain je continu. Donc voilà quoi. Je sais*  
182 *que y'a pas tous les collègues qui fonctionnent comme ça, mais moi je veux que ça se*  
183 *passe comme ça. Donc voilà.*

184 Super d'accord, merci !

185 **Et donc maintenant la toute dernière question : selon vous, pour mon travail,**  
186 **est-ce que je devrai absolument me pencher sur un thème important, c'est-à-**  
187 **dire quelque chose d'important à faire ressortir. Ça peut être un problème ou au**  
188 **contraire quelque chose de très positif.**

189 *Ecoute, ben... le plus important c'est la communication. Avec la communication tu*  
190 *fais tout quoi, tu gères tout ; l'organisation, le bien-être et tout quoi. Parce que si on*  
191 *se dit rien, si on passe tout droit et que y'a jamais un petit mot sympa ben ça peut*  
192 *pas marcher pour personne quoi. Faut qu'il y ait une discussion que ce soit en lien*  
193 *avec le boulot ou l'extérieur hein, mais une discussion ouais. Par exemple tu vois là,*  
194 *y'a une sortie raquettes-fondue, ben j'suis invité et c'est cool quoi, j'fais partie du*  
195 *groupe quoi. Comme les souper de Noël et tout quoi. Donc ouais grâce à la*  
196 *communication on participe à la vie active de l'école et comme ça y'a une bonne*  
197 *collaboration et tout va bien pour tout le monde et c'est le top.*

198 Donc discussion et collaboration.

199 *Ouais surtout collaboration qui vient de la discussion quoi. Ouais et aussi faire*  
200 *chacun régulièrement son travail hein c'est important aussi ça. Pas laisser aller quoi,*  
201 *tant de mon côté que du leur. Avoir un peu de logique et de jugeote quoi pas faire*  
202 *machinalement le travail. Faut s'adapter quoi. Et aussi faire oublier cette étiquette*  
203 *de policier et vieux concierge méchant et tout ça quoi.*